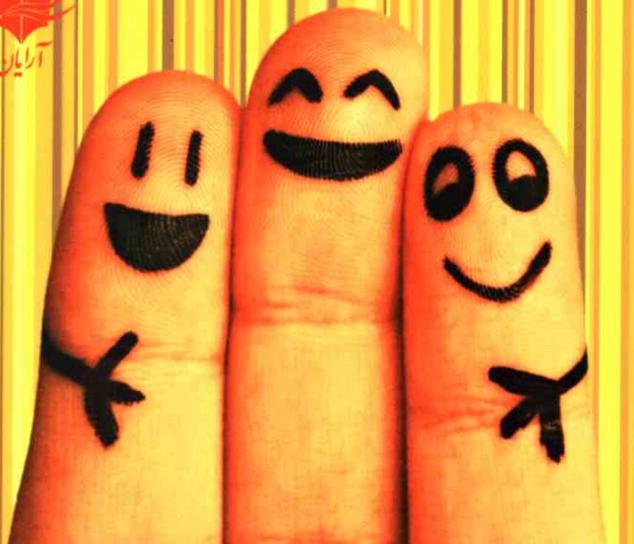
دان گابور

هنر گفت وگو

مترجم: لیلا رضیئی

آرایان



چگونه آشنایی ساده به دوستی ماندگار تبدیل می شود؟

دان گابور

هنر گفت‌وگو

مترجم: لیلا رضیئی

آرایان



چگونه آشنایی ساده به
دوستی ماندگار تبدیل می‌شود؟

هنر گفت‌وگو

چگونه آشنایی ساده به دوستی ماندگار تبدیل می‌شود؟

■ نویسنده:
دان گابور

■ مترجم:
لیلا رضیئی

آرایان

سرشناسه	:	گابر، دان - Gabor, Don
عنوان و نام پدیدآور	:	هنر گفت و گو: چگونه آشنایی ساده به دوستی ماندگار تبدیل می‌شود؟/ نویسنده دان گابور؛ [تصویرگر مری پاور]؛ مترجم لیلا رضیئی.
مشخصات نشر	:	تهران: انتشارات آرایان، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	:	۲۲۴ ص.: مصور.
شابک	:	۹۷۸-۶۰۰-۷۱۳۳-۳۲-۳
وضعیت فهرست نویسی	:	فیپا
یادداشت	:	عنوان اصلی: How to start a conversation and make friends.
عنوان دیگر	:	چگونه آشنایی ساده به دوستی ماندگار تبدیل می‌شود؟
عنوان دیگر	:	روان‌شناسی دوستی: چگونه با دیگران دوست باشیم.
موضوع	:	مکالمه - دوستی
شناسه افزوده	:	پاور، مری، تصویرگر - Power, Mary
شناسه افزوده	:	رضیئی، لیلا، ۱۳۶۳ - ، مترجم
رده بندی کنگره	:	BJ ۲۱۲۱/گ۲ر ۹ ۱۳۹۳
رده بندی دیویی	:	۱۵۳/۶
شماره کتابشناسی ملی	:	۳۵۸۱۸۶۲

آرایان

نام کتاب	**هنر گفت‌وگو**
نویسنده	دان گابور
مترجم	لیلا رضیئی
ویراستار	علی ابوطالبی
نوبت چاپ	اول، زمستان ۱۳۹۳
شمارگان	۱۰۰۰ نسخه
قیمت	۹۹۰۰ تومان
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۷۱۳۳-۳۲-۳

تهران: خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، کوچه فاتحی داریان، پلاک ۶، طبقه اول

تلفن: ۶۶۹۷۱۳۴۴ - ۶۶۴۰۰۲۳۵ ایمیل: Arayanbook@yahoo.com

فهرست مطالب

عنوان | صفحه

عنوان	صفحه

عنوان	صفحه

عنوان	صفحه

عنوان	صفحه

عنوان	صفحه

عنوان	صفحه

عنوان	صفحه

عنوان	صفحه

هنر گفت‌وگو

با مردم معاشرت کنید، در هر جایی، حتی در فضای مجازی، و همیشه اسم‌شان را به یاد داشته باشید. چهار سبک گفت‌وگو را بشناسید، از جمله سبک خودتان، و باخنده و اعتمادبه‌نفس با مردم ارتباط برقرار کنید.

مقدمه‌ی مترجم

گاهی برخی حرف‌ها و توصیه‌ها را خودمان می‌دانیم، اما از آن‌ها غافلیم. گاهی لازم است کس دیگری همان حرف‌ها را برای‌مان تکرار کند تا به خودمان بیاییم و ایراد کارمان را دریابیم.

وقتی ترجمه‌ی کتاب را شروع کردم، چند فصل اولش به نظرم تکرار نکات بدیهی بود. همه‌ی آن‌ها را می‌دانستم. اما کمی که جلوتر رفتم فهمیدم برخی نکات هست که در عین سادگی، فراموش‌شان کرده‌ایم و در گفت‌وگوهایمان کمتر به آن‌ها توجه می‌کنیم، و همین باعث شده روزبه‌روز بیشتر از هم فاصله بگیریم.

کتاب حاضر در عین سادگی، نکاتی را گوشزد می‌کند که بسیاری از ما کمتر به آن‌ها توجه می‌کنیم و مهم‌تر از همه این‌که هدف برقراری ارتباط و معاشرت را به یادمان می‌آورد.

یادداشت نویسنده

کتاب *هنر گفت‌وگو* اولین بار در سال ۱۹۸۳ منتشر شد. از آن زمان به بعد چندین کتاب و نوار منتشر و کارگاه‌های زیادی درباره‌ی مهارت‌های گفت‌وگو برگزار کردم. با وجود این، با گذشت سال‌ها تدریس و نوشتن در مورد موضوع، به این نتیجه رسیده‌ام که خیلی بیشتر از این‌ها باید در مورد هنر گفت‌وگو یاد بگیرم.

نسخه‌ی ویرایش‌شده‌ی این کتاب براساس بازتاب‌ها و پرسش‌های صدها خواننده و دانشجو آماده شده که تحقیقات بیشتر و تجربه‌ی شخصی نیز به آن افزوده شده است.

کتاب حاضر به چهار بخش اصلی تقسیم شده است: آغاز گفت‌وگو، ادامه‌ی گفت‌وگو، پایان گفت‌وگو، و بهبود گفت‌وگو. در هر یک از این بخش‌ها، فصل‌های جدید و ویرایش‌شده‌ای درباره‌ی به‌خاطرسپردن اسامی، سبک‌های گفت‌وگو، صحبت با افراد خارجی، آداب مکالمه با تلفن همراه و اینترنت اضافه شده است. همچنین پرسش‌های رایج و پرتکرار را در هر بخش مشخص کرده‌ام.

بسیاری از مردم می‌خواهند و نیاز دارند که با سایر مردم ارتباط برقرار کنند، حتی اگر به شکل مکالمه‌ای ساده و روزمره باشد. رمزِ شروع گفت‌وگو و ایجاد دوستی در چهار اصل کلیدی خلاصه می‌شود:

۱) پیش‌قدم شوید و به دیگران نزدیک شوید.

۲) علاقه‌ی صادقانه و بی‌ریای خود را به دیگران نشان دهید.

۳) با مردم با احترام و محبت رفتار کنید.

۴) برای خود و دیگران طوری ارزش قائل شوید گویی افراد بی‌نظیری

هستید که حرف‌ها و اندیشه‌های بسیاری برای هم دارید و می‌خواهید با هم در میان بگذارید.

با به‌کارگیری پیشنهادها و مهارت‌هایی که در این کتاب آمده، در گفت‌وگو و مکالمه مهارت خواهید یافت.

امیدوارم که کتَاب حاضر، شما را در رسیدن به مقصودتان یاری رساند.

مقدمه

ملاقات با افراد جدید و یافتن دوستان تازه

گفت‌وگویی خوب است که ما را به خود علاقه‌مند کند. ما زمان زیادی را صرف صحبت و گوش‌کردن می‌کنیم. با این‌همه، چرا باید حوصله‌ی خود را با گفت‌وگویی کسل‌کننده سر ببریم وقتی می‌توانیم از این امر پرهیز کنیم؟

ادوین نیومن[1] (-۱۹۱۹) مفسر خبری

دفعه‌ی بعدی که وارد جایی شلوغ می‌شوید، فقط به حرف‌های مردم گوش دهید! همه از طریق گفت‌وگو ارتباط برقرار می‌کنند. مکالمه راه اصلی ما برای بیان اندیشه‌ها، دیدگاه‌ها، اهداف و احساساتمان به دیگران است. گفت‌وگو ابزار اصلی شروع و برقراری دوستی و رابطه است.

1- Edwin Newman

هنگامی که «راه گفت‌وگو» باز باشد، می‌توانیم وصل شویم و با اطرافیانمان ارتباط برقرار کنیم. اما اگر «راه گفت‌وگو» بسته باشد، شروع و ادامه‌ی گفت‌وگو به معضلی جدی تبدیل می‌شود.

مطالب این کتاب از کارگاه آموزشی «شروع گفت‌وگو و ایجاد دوستی» که برگزار کردم، گرفته شده است و با خواندن آن یاد می‌گیرید چگونه «راه گفت‌وگو» را باز و آن را روی موج افرادی که ملاقات کرده‌اید، تنظیم کنید.

روش‌های گفت‌وگو که در این کتاب آمده است، قبلاً در کارگاه‌هایم امتحان خود را با موفقیت پس داده‌اند و ثابت کرده‌اند که تقریباً در هر موقعیتی، ازجمله در محیط‌های اجتماعی و کاری، روش‌های کارآمدی برای شروع و ادامه‌ی گفت‌وگو به شمار می‌آیند. این روش‌های آسان از سطح پایه تا پیشرفته ارائه شده‌اند تا بتوانید مهارت‌های ارتباطی و اعتمادبه‌نفستان را به‌سرعت تقویت کنید.

روش‌های گفته‌شده در موقعیت‌های واقعی زندگی نشان داده شده‌اند تا بتوانید در بطن زندگی‌تان و متناسب با سرعت خود، آن‌ها را بیاموزید و به‌کار بگیرید:

این کتاب می‌تواند برای گروه‌های مختلف مردم مفید باشد، ازجمله برای:

صاحبان کسب‌وکار	پدرها و مادرها
مشاوران	افراد حرفه‌ای
زوج‌ها	فروشندگان
هنرمندان	مجردها
مهاجران	دانش‌آموزان و دانشجویان
مدیران	و خیلی‌های دیگر

اگر می‌خواهید در موقعیت‌های حرفه‌ای، اجتماعی، یا شخصی، گفت‌وگوهای رضایت‌بخش‌تری داشته باشید، بدانید این کتاب برای شما نوشته شده است.

چگونه این کتاب کمکتان می‌کند

بسیاری از کسانی که در کارگاه‌های آموزشی من شرکت می‌کنند، در حال تغییر شغل هستند و می‌خواهند یاد بگیرند چگونه به‌راحتی وارد محیط اجتماعی و کاری جدید شوند. فروشندگان دوست دارند بدانند که چگونه با مشتریان گپ خودمانی بزنند. مدیران خانم می‌خواهند بدانند با همکاران مرد خود چگونه رفتار کنند تا در شرایط برابر قرار بگیرند و احساس امنیت کنند.

مهاجران تازه‌وارد می‌خواهند بدانند چگونه انگلیسی محاوره‌ای را یاد بگیرند. مدیران تجاری می‌خواهند موقع سرگرمی و تفریح، از کسب‌وکار حرف نزنند. پدرها و مادرها می‌خواهند بدانند چگونه با فرزندانشان و سایر اعضای خانواده به‌خوبی ارتباط برقرار کنند. به نظر می‌رسد این فهرست تمامی ندارد.

حتی کسانی که در گفت‌وگو تبحر دارند، گاهی خود را در موقعیتی می‌بینند که گفت‌وگوها طبق میلشان پیش نمی‌رود. روش‌های این کتاب کمک می‌کند در چنین مواقعی، گفت‌وگو را بهتر هدایت و اداره کنید.

بیاموزید از مهمانی لذت ببرید درحالی‌که دوستان تازه‌ای به‌دست می‌آورید

شاید یکی از شایع‌ترین موقعیت‌هایی که برای بسیاری مشکل‌ساز است، ملاقات افراد جدید و بازکردن سر صحبت در مهمانی و مراسم اجتماعی است. نظرسنجی‌های نشان می‌دهد بسیاری از مردم در اتاقی پر از غریبه معذب می‌شوند و نزدیک‌شدن به دیگران آن‌ها را آشفته می‌کند. کتابی که در دست دارید، مهارت‌هایی عملی برای ملاقات با افراد جدید، برقراری دوستی‌های تازه، و گسترش روابط پایدار و مفید به شما ارائه می‌دهد.

بیشتر مردم دوست دارند تجاربشان را با دیگران در میان بگذارند. ما همواره در پی یافتن کسانی هستیم که بتوانیم از نظر فکری، جسمی، و احساسی با آن‌ها ارتباط برقرار کنیم. اگر نتوانید به سوی دیگران دست دوستی دراز کنید و ارتباط برقرارکنید، این جستجو می‌تواند خسته‌کننده و بی‌ثمر باشد. بعد از این‌که بر اصول اولیه گفت‌وگوی مؤثر مسلط شدید، چنانچه بخواهید به دیگران نزدیک شوید، دیگر دوست‌یابی و ایجاد روابط جدید برای‌تان دشوار نخواهد بود.

معاشرت را یاد بگیرید و از مهارت‌های جدیدتان استفاده کنید

هر فردی در همه‌ی جنبه‌های زندگی حرفه‌ای، اجتماعی، و شخصی، به برقراری ارتباط غیررسمی و دوستانه نیاز دارد. بیشتر مردم وقتی احساس امنیت و راحتی می‌کنند، می‌توانند با دیگران گفت‌وگو کنند. مشکل زمانی شروع می‌شود که اطمینان و راحتی جای خود را به اضطراب و ترس بدهد. کتاب حاضر کمک می‌کند تشخیص دهید کدام‌یک از مهارت‌های ارتباطی برای شما سودمند است و در چه موقعیت‌هایی احساس امنیت می‌کنید.

بعد از یادگیری مهارت‌های مؤثر در گفت‌وگوهای روزمره، در موقعیت‌هایی که احساس امنیت و راحتی می‌کنید، کم‌کم گفت‌وگو را شروع کنید. خواهید دید که چقدر تأثیرگذارید؛ و درعین‌حال قادرید این روش‌های جدید را با سبک زندگی‌تان ترکیب کنید.

درحالی‌که در موقعیت‌های مطمئن، با اتکا به مهارت‌هایی که در گفت‌وگو به‌دست آورده‌اید، اعتمادبه‌نفس بیشتری پیدا می‌کنید، کمی جلوتر می‌روید و شروع می‌کنید به استفاده از مهارت‌های ارتباطی جدید در موقعیت‌هایی که قبلاً برای‌تان اضطراب‌آور و معذب‌کننده بود. تعجب خواهید کرد که چقدر راحت می‌توانید مهارت‌هایتان را از موقعیتی به موقعیتی دیگر منتقل کنید و

به کار بگیرید، خیلی راحت‌تر از آنچه تصور می‌کردید. با بالابردن توان احاطه و تسلط خود، اطمینان بیشتری پیدا می‌کنید، و توانایی حفظ گفت‌وگوهای روزمره و مداوم جزئی از شخصیت‌تان می‌شود. زیاد دغدغه‌های روش‌ها و مهارت را نداشته باشید، فقط بگذارید پایه و اساس طبیعی معاشرت‌هایتان شود.

با مردم ارتباط برقرار کنید

هدف گفت‌وگو برقراری ارتباط با مردم و دنیای اطرافمان است. اگر ارتباط دوسویه و باز باشد، به نتایج بیشتری دست می‌یابیم. با به‌اشتراک‌گذاشتن تجاربمان می‌توانیم به راه‌های تازه‌ای از رشد دست یابیم. افق‌های گسترده‌تر و فرصت‌های بیشتری پیش‌رویمان قرار می‌گیرد، درعین‌حال که رابطه‌مان ممکن است عمیق‌تر و هدفمندتر شود. دوستی و حس شکوفایی فردی نیز تقویت می‌شود.

همچنین، گفت‌وگو ابزاری برای مذاکره با دیگران است. برای رسیدن به خواسته‌ها و نیازهایتان باید آن‌ها را به‌طور مؤثر بیان کنید.

نقطه‌ی شروع

برای شروع باید ذهن و حواستان را به مردم و دنیای پیرامون معطوف کنید. سعی کنید مهارت‌های جدید را در شخصیت‌تان نهادینه کنید. لازم نیست آدم دیگری شوید، فقط باید طرز تفکر و مهارت‌هایتان در برخورد با دیگران را تغییر دهید. صبور باشید و به‌جای این‌که منتظر تغییر و تحول یکباره باشید، بر تغییرات جزئیِ روزبه‌روز خود تمرکز کنید. یادتان باشد سال‌های سال طول کشیده تا الگوهایمان شکل بگیرد، پس عوض‌کردن آن‌ها زمان می‌برد.

باید بخواهید که تغییر کنید و با دیگران ارتباط برقرار سازید و پیشنهادهای تازه را امتحان کنید. هدف خود را ارتباط با دیگران قرار دهید. با برخورداری از مهارت‌های پایه‌ی ارتباطی، خواهید دید که رسیدن به هدفتان، از آنچه تصور می‌کردید خیلی آسان‌تر و لذت‌بخش‌تر است.

بنابراین بیایید شروع کنیم و باب گفت‌وگو را باز کنیم!

بخش ۱

شروع مطمئن گفت‌وگو

فصل ۱

برخورد اول، زبان بدن

این‌که دیگران حرفت را بفهمند، نعمت است.

رالف والدو امرسون[1] (۱۸۸۲-۱۸۰۳)

شاعر و مقاله‌نویس امریکایی

همه‌ی مهارت‌های ارتباطی به زبان مربوط نمی‌شود، بلکه یکی از مهم‌ترین آن‌ها، به بدن مربوط است. تحقیقات نشان می‌دهد بیش از نیمی از هر گفت‌وگو و مواجهه‌ای، غیرکلامی است. «زبان بدن» همان‌طور که از اسمش پیداست، اغلب پیش از این‌که حرفی بزنیم، احساسات و افکارمان را منتقل می‌کند و میزان احترامی را که برای دیگران قائلیم نشان می‌دهد.

1- Ralph Waldo Emerson

بیشتر کسانی که در گفت‌وگو ضعیف عمل می‌کنند، متوجه نیستند که ژست خشک و جدی‌شان (حالت دست به سینه، ارتباط چشم در چشم اندک و لبخند نزدن) اغلب دلیل مکالمات کوتاه و مختصر است. با اولین پیام‌هایی که می‌فرستیم به‌سرعت مورد قضاوت قرار می‌گیریم و اگر اولین برداشت دیگران از ما، گشاده‌رویی و صمیمیت نباشد، به‌سختی می‌توان به‌نحوی خوب و دلچسب به گفت‌وگو ادامه داد.

روش‌هایی که در ادامه معرفی می‌شود کمک می‌کند نرمش و ملایمت بیشتری داشته باشید تا اولین تأثیری که در دیگران می‌گذارید، به نفعتان باشد نه به ضررتان.

ملایمت

ملایمت و نرمی ژستی غیرکلامی است که باعث می‌شود افراد تمایل و گرایش بیشتری نسبت به شما پیدا کنند و با شما گرم بگیرند. از آنجا که زبان بدنتان قبل از شما حرف می‌زند، لازم است تصویری پذیرا و خوش‌رو از خود به‌جا بگذارید. هنگامی که زبان بدنتان گشاده‌رویی است، این پیام را می‌رسانید: من صمیمی و خونگرم هستم و مایلم ارتباط برقرار کنم. (البته اگر واقعاً این‌گونه باشید.)

نرمی و ملایمت شگردهای غیرکلامی مشخصی دارد که دیگران را تشویق می‌کند با شما صحبت کنند.



شگردهای نرم کردن زبان بدن

لبخند
آغوش باز
خم‌شدن به جلو
لمس‌کردن
ارتباط چشم در چشم
سر تکان‌دادن

لبخند

لبخند دلنشین نشانه‌ی بارزی از تفکر دوستانه و پذیرا و تمایل به برقراری ارتباط است. لبخند نشانه‌ی غیرکلامی گرمی است که به این امید که دیگری هم در پاسخ، لبخند بزند، فرستاده می‌شود. هنگامی که لبخند می‌زنید، نشان می‌دهید متوجه آن شخص شده‌اید و نگاه مثبتی به او دارید. طرف مقابل هم این عمل را نشانه‌ی تحسین می‌داند و معمولاً خوشحال می‌شود؛ درنتیجه او هم در جواب لبخند می‌زند.

منظور از لبخندزدن این نیست که مجبور باشید چهره‌ای غیرواقعی از خود به نمایش بگذارید یا وانمود کنید همیشه خوشحالید. اما وقتی فردی آشنا یا کسی را می‌بینید که دوست دارید با او ارتباط برقرار کنید، لبخند بزنید. با لبخند نشان می‌دهید که از گفت‌وگو استقبال می‌کنید.

چهره‌ی انسان، پیام‌های کلامی و غیرکلامی زیادی را می‌رساند. اگر پیام دوستی بفرستید، در جواب پیام دوستی دریافت می‌کنید. وقتی لبخندی گرم را با سلامی دوستانه همراه می‌کنید، پاسخ مشابهی دریافت خواهید کرد و برای این‌که به کسی نشان دهید توجهتان را به خود جلب کرده، این کار بهترین و راحت‌ترین راه به‌شمار می‌آید. لبخند نشان می‌دهد که او را پذیرفته‌اید، و باعث می‌شود طرف مقابل هم تمایل یابد که با شما حرف بزند.



لبخند نشان می‌دهد که خونگرم هستید و مایلید ارتباط برقرار کنید. وقتی اخم می‌کنید یا چین به پیشانی‌تان می‌اندازید، علائمی حاکی از دلخوری و سردبودن می‌فرستید.

آغوش باز

احتمالاً تا حالا برای‌تان پیش آمده که کسی به‌گرمی و با آغوش باز از شما استقبال کند. این رفتار نشان می‌دهد از دیدنتان خوشحال است. در مهمانی یا هر موقعیت اجتماعی یا کاری، آغوش باز نشان می‌دهد که مهربان و آماده‌ی برقراری ارتباط هستید. در طول گفت‌وگو، آغوش باز به مخاطب شما این احساس را می‌دهد که شما پذیرای او هستید و به او گوش می‌دهید.

از سوی دیگر آغوش بسته یا حالت دست به سینه حاکی از آن است که نمی‌خواهید ارتباط برقرار کنید و حالت تدافعی دارید. با دست‌تان، جلوی دهان و لبخندتان را بپوشانید یا دست‌تان را زیر چانه‌تان بگذارید و عملاً ژست سنتی متفکرانه را به خود بگیرید. حالا از خودتان بپرسید: «آیا کسی هست که بخواهد مزاحم آدمی شود که غرق در افکارش است؟ احتمالاً نه!» حالت دست به سینه باعث می‌شود آشفته، عیب‌جو، یا بدبین به نظر برسید، که هریک از این‌ها مردم را از نزدیک‌شدن به شما یا گفت‌وگویی راحت و گرم با شما، دلسرد می‌کند.

بعضی‌ها استدلال می‌کنند صرف این‌که در وضعیت دست به سینه قرار دارند دلیل نمی‌شود از گفت‌وگو استقبال نکنند. آن‌ها می‌گویند: «دست به سینه هستم چون این‌طوری راحت‌ترم.»

شاید آن‌ها راحت باشند، ولی مشکل اینجاست که نمی‌توان فکر کسی را خواند، اما زبان بدن را می‌توان فهمید. وضعیت دست به سینه می‌گوید: «زیاد نزدیک نشو.» و «من تصمیم خودم را گرفته‌ام.» دست‌های باز و آزاد می‌گوید: «من اینجا هستم تا ارتباط برقرار کنم و می‌خواهم گوش کنم. بیا و با من حرف بزن.»

کمی به جلو خم شوید

یکی از اصول ملایمت، خم‌شدن به جلوست. اگر در حین گفت‌وگو کمی به جلو متمایل شوید، نشان می‌دهید که به بحث علاقه‌مندید و به حرف‌های طرف مقابل گوش می‌دهید. طرف مقابل معمولاً این کار را نشانه‌ی تحسین تلقی می‌کند و به ادامه‌ی صحبت تشویق می‌شود.

مردم اغلب هنگام استراحت، به عقب تکیه می‌دهند و دستشان را روی دهان، چانه، یا پشت‌سرشان می‌گذارند. متأسفانه، چنین ژستی پیام‌هایی مبنی بر عیب‌جویی و بدبینی و بی‌حوصلگی شنونده را می‌رساند. از آنجا که بیشتر مردم دوست ندارند در موردشان قضاوت شود، این وضعیتِ لم‌دادن، طرف مقابل را از بازکردن سر صحبت بازمی‌دارد.

پس خیلی بهتر است که در حین صحبت به‌صورت عادی کمی به جلو خم شوید. با این کار می‌گویید: «حرف‌هایت را می‌شنوم و برایم شنیدنی است»، و بدین ترتیب طرف تشویق می‌شود به حرفش ادامه دهد.

حواستان باشد زود خودمانی نشوید و با نزدیک‌شدن بیش از حد به طرف مقابل، به حریم شخصی‌اش تجاوز نکنید. البته اگر شرایط ایجاب می‌کند، هرچه نزدیک‌تر، بهتر! با این حال، به زبان بدن مخاطبتان نیز توجه داشته باشید. هنگام صحبت یادتان باشد فاصله‌ی مناسب بین دو غریبه در فرهنگ‌های مختلف متفاوت است. در فصل‌های ۱۰ و ۱۱، راه‌های بیشتری برای تقویت و بهبود ارتباط با مردم سایر کشورها معرفی می‌شود.

لمس کنید

یکی دیگر از اصول نرمی و ملایمت، لمس‌کردن است. در بیشتر فرهنگ‌ها، به‌گرمی دست‌دادن، مقبول‌ترین نوع ارتباط برای دو نفری است که تازه یکدیگر را دیده‌اند. این کار معمولاً بین زنان و مردان در موقعیت‌های کاری و

اجتماعی متداول است. تقریباً در هر موقعیتی، گرم و محکم دست‌دادن، راهی مطمئن است که به کمک آن می‌توانید نشان دهید نگاهی دوستانه و خوش‌بینانه نسبت به طرف مقابل خود دارید.

همیشه در دست‌دادن پیش‌دستی کنید. به‌گرمی سلام کنید، لبخند بزنید، و خود را معَرفی کنید. حالا، اولین گام برای برقراری ارتباط بین خود و طرف مقابل را برداشته‌اید.

بعضی از آقایان صحیح نمی‌دانند که در دست‌دادن با خانم‌ها پیش‌دستی کنند.[1] آن‌ها می‌گویند اگر آن خانم از دست‌دادن امتناع کند، احساس حماقت می‌کنند. امیلی پُست[2] در ویرایش جدید کتابش در مورد آداب معاشرت، پیش‌دستی‌کردن آقایان برای دست‌دادن با خانم‌ها را کاملاً صحیح می‌داند و در بیشتر موارد اگر خانم یا آقا، این اقدام دوستانه را نادیده بگیرد یا بی‌جواب بگذارد، دور از ادب رفتار کرده است.

از سوی دیگر، بعضی از خانم‌ها احساس می‌کنند اگر اول دستشان را جلو ببرند، وقیحانه رفتار کرده‌اند. آن‌ها گمان می‌کنند شاید با این کار، آن آقا دچار سوءتفاهم شود و برداشت درستی از آن‌ها نداشته باشد. مشکل اینجاست که هر دو طرف از دست‌دادن می‌ترسند. اگرچه به دلیل عقاید مذهبی، استثناهایی هم وجود دارد، بیشتر افرادی که در نظرسنجی شرکت کردند معتقد بودند: «مهم نیست چه کسی اول دست می‌دهد؛ تقریباً همه این نوع ارتباط را دوستانه تلقی می‌کنند. این ارتباط برای هر دو طرف مطمئن و بی‌خطر است. دست‌دادن باعث می‌شود دو طرف حالت تدافعی خود را کنار بگذارند و فضایی حاکی از تساوی و احترام متقابل به‌وجود می‌آورد.»

۱- البته باید توجه داشت که این قسمت براساس اقتضائات فرهنگ غربی نوشته شده، و فرهنگ اسلامی دست‌دادن با نامحرم را در هیچ صورتی مجاز نمی‌داند. — م.

2 - Emily Post

صورت‌های شخصی‌تر ارتباط فیزیکی، باید با توجه به فرهنگ آن فرد، به‌گرمی انجام شود طوری که حریم شخصی آن فرد نیز حفظ شود. همچنین در موقعیت کاری یا اجتماعی، مهم است که گفت‌وگو را با لبخندی گرم و دست‌دادن به پایان برسانید و درحالی‌که لبخند می‌زنید این کار را با چنین جمله‌ای همراهی کنید: «واقعاً از همصحبتی با شما لذت بردم! امیدوارم در آینده‌ای خیلی نزدیک باز هم یکدیگر را ببینیم!» این روش برای پایان گفت‌وگو عالی است و به هر دو طرف احساس خوبی از این تبادل دست می‌دهد.

ارتباط چشم در چشم

ارتباط چشم در چشم در نرمی و ملایمت مؤثر است. شاید مؤثرترین ژست‌های غیرکلامی از طریق نگاه منتقل شود. ارتباط مستقیم چشمی نشان می‌دهد که به حرف‌های آن فرد گوش می‌دهید و مایلید او را بشناسید. هنگام نگاه‌کردن، لبخند گرمی بر لب داشته باشید. با این کار، بدون شک این پیام را منتقل می‌کنید: «دوست دارم با تو حرف بزنم و بهتر بشناسمت.»

ارتباط از طریق نگاه باید طبیعی باشد و از روی اجبار یا بیش از حد نباشد. بهتر است درحالی‌که به بقیه‌ی اجزای صورت فرد، به‌ویژه دهانش نگاه می‌کنید، گهگاه نگاه چشم در چشم مختصری هم داشته باشید. وقتی لبخند می‌زند، حتماً در پاسخ لبخند بزنید.

با این حال، همیشه سعی کنید در حین گفت‌وگو باز هم چندین مرتبه به چشمانش نگاه کنید. معمولاً افراد موقع صحبت‌کردن به اطراف نیز نگاه می‌کنند، و بهتر است مدام به چشمان طرف مقابل زل نزنید.

ارتباط چشم در چشم اگر بیش از حد باشد، چه‌بسا نتیجه‌ی معکوس داشته باشد. اگر به کسی زل بزنید، شاید ناراحت شود و حتی به نیت‌تان

شک کند. نگاه خیره و ثابت اگر به شکل روکم‌کنی باشد که چه کسی اول نگاهش را می‌دزد، دیگر رفتاری تهاجمی محسوب می‌شود. منطقی نیست که ارتباط چشم در چشم را به‌عنوان «جنگ قدرت» به‌کار بگیریم، چون معمولاً به پاسخ منفی و تدافعی طرف مقابل ختم می‌شود.

اگر نمی‌توانید به‌راحتی در چشمان مردم نگاه کنید و ارتباط برقرار کنید، پیشنهاد ما را امتحان کنید. با نگاه‌های کوتاه شروع کنید. شاید فقط چند ثانیه به مردمک چشمان طرف مقابل نگاه کنید و لبخند بزنید. سپس به سایر اعضای صورتش نگاه کنید، مو، بینی، لب و حتی گوش‌ها.

طفره‌رفتن از چشم‌درچشم‌شدن می‌تواند باعث اضطراب و ناراحتی هر دو طرف شود و حتی این ذهنیت را به‌وجود آورد که علاقه‌ای به گفت‌وگو ندارید، حوصله‌تان سر رفته، یا این‌که صادق نیستید. نتیجه معمولاً گفت‌وگویی کوتاه و ناموفق است. بنابراین حواستان باشد که در حین گفت‌وگو به چشمان افراد نگاه کنید و این پیام را ارسال کنید: «به حرف‌هایت گوش می‌دهم. ادامه بده!»

سر تکان‌دادن

تکان‌دادن سر نشان می‌دهد حرف‌های طرف مقابل را می‌شنوید و درک می‌کنید. این حرکت معمولاً نشانه تأیید است و او را تشویق می‌کند به صحبت‌هایش ادامه دهد. سر تکان‌دادن اگر همراه با لبخند و سلامی دوستانه باشد، راهی عالی برای سلام و احوال‌پرسی در خیابان یا هر جای دیگر است، و مانند بقیه‌ی ژست‌های نرمی و ملایمت، پیام مشابهی می‌رساند: «من خونگرمم و مایلم ارتباط برقرار کنم.»

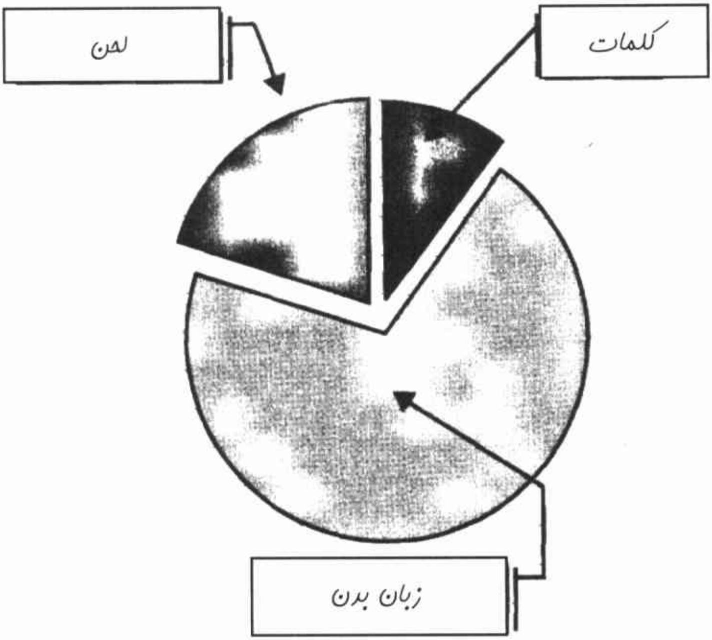
با وجود این، سر تکان‌دادن لزوماً به معنای موافقت نیست. اگر می‌خواهید مطمئن شوید طرف مقابل با حرف‌هایتان موافق است، بپرسید: «قبول دارید؟»

زبان بدن + لحن + کلمات = کل ارتباط

حواستان باشد که هریک از این ژست‌های ملایم و غیرکلامی به‌تنهایی جای ارتباط کلامی را نمی‌گیرد. همچنین، اگر به‌جای مجموع ژست‌ها، یک ژست را به‌تنهایی در نظر بگیرید، شاید نتوانید به‌درستی تشخیص دهید که آیا طرف مقابل شما را پذیرفته است یا خیر. با این حال، وقتی مجموع ژست‌ها را با لحنی دوستانه به همراه کلمات جذاب و گیرا در نظر داشته باشید و به کار ببرید، این ذهنیت به‌وجود می‌آید که گشاده‌رو و آماده‌ی برقراری ارتباط و گفت‌وگو هستید.

با تمرین و آگاهی بیشتر از زبان بدن، می‌توانید این علائم را برای دیگران ارسال کنید که پذیرای ارتباطید و همان علائم را هم دریافت کنید. همچنین افراد را تشویق کنید به طرفتان بیایند و با شما راحت باشند. در عین حال که حواستان به زبان بدنتان هست، کم‌کم به زبان بدن دیگران نیز دقت کنید. این کار کمک می‌کند ریزه‌کاری‌های لطافت را یاد بگیرید و میزان گشاده‌رویی و تمایل افراد را تشخیص دهید، که باعث می‌شود احتمال عدم پذیرش از سوی دیگران به حداقل برسد. به دنبال افرادی بگردید که زبان بدنشان می‌گوید گشاده‌رو و پذیرای ارتباطند، و با کمک شگردهای ملایمت و نرمش نشان دهید که گشاده‌رو و پذیرای ارتباط هستید. محال است نتیجه نگیرید.

کل ارتباط



زبان بدنتان قبل از شما صحبت می‌کند. تحقیقات نشان می‌دهد بیش از دوسوم مکالمات رودررو براساس زبان بدن است. لحن و کلماتی که به‌کار می‌برید، به کل ارتباط اضافه می‌شوند.

پرسش متداول

من در مهمانی‌ای هستم که هیچ‌کس را نمی‌شناسم. ظاهراً همه همدیگر را می‌شناسند به‌جز من. چگونه سراغ کسی بروم و سر صحبت را باز کنم؟

اگر اول کمی حوصله کنید و حرف‌هایتان را از قبل در ذهنتان جفت‌وجور کنید، خیلی راحت‌تر می‌توانید در مهمانی‌ها و مجالس سر صحبت را باز

کنید. در چند مجله و روزنامه به‌دنبال ماجراهای جالب یا غیرعادی بگردید. دنبال خبرهایی بگردید که به نظرتان برای چند تا از مهمانان، جالب خواهد بود.

همچنین فهرست کوتاهی از اتفاقات زندگی‌تان که دوست دارید با دیگران در میان بگذارید، تهیه کنید. یادتان باشد که هرچه مطالب بیشتری برای مکالمه با خود به مهمانی ببرید، راحت‌تر می‌توانید یخ گفت‌وگو را بشکنید و به گفت‌وگو ادامه دهید.

وقتی وارد جمع می‌شوید، در جمعیت دنبال چهره‌های دوستانه و کسانی که مشغول صحبتند، بگردید. شاید تصور کنید کسانی که با هیجان و علاقه مشغول گفت‌وگو هستند از قدیم با هم دوست بوده‌اند، اما اغلب آن‌ها چند دقیقه قبل از شما یکدیگر را دیده‌اند. پس خیال نکنید غریبه هستید. تا آنجا که می‌توانید با دیگران ارتباط چشم در چشم برقرار کنید، لبخند بزنید و از همه مهم‌تر به‌هیچ‌وجه دست به سینه یا دست به چانه نشینید.

چرخی در سالن بزنید و همان‌طور که دارید به سوی میز غذا یا وسط مجلس که همه در آنجا جمع شده‌اند و حرف می‌زنند، می‌روید، به سایر مهمانان نگاه کنید و دنبال دوستی، آشنایی، یا کسانی باشید که مشغول صحبتند و به نظر می‌رسد ورود به بحث‌شان، مانعی نداشته باشد. سپس پرسه‌زنان به سمتشان بروید. اگر اسمشان را می‌دانید، صدایشان بزنید و بگویید: «سلام، چطوری؟» یا «سلام، خیلی وقت است ندیدمت! چه کار می‌کنی؟» یا «سلام، اسم من...» یا «سلام، ما قبلاً همدیگر َرا ندیده‌ایم؟» یادتان باشد حرف‌هایی که می‌زنید به اندازه‌ی نشانه‌هایی که بدنتان می‌فرستد مبنی بر این‌که می‌خواهید ارتباط برقرار کنید، مهم نیست.

وقتی در مهمانی یک نفر را می‌بینید که کاملاً برای‌تان غریبه است، برای این‌که یخ گفت‌وگو را آب کنید، راحت‌ترین کار این است که خودتان را معرفی کنید و بگویید از کجا میزبان را می‌شناسید. در بیشتر موارد، طرف

مقابل هم دراین‌باره توضیح می‌دهد. به‌دقت گوش کنید تا از میان حرف‌هایش علاقه یا ارتباطی مشترک پیدا کنید. برای نمونه، شاید هر دویتان در یک حرفه مشغولید، یا اهل یک محل باشید ولی هرگز ملاقات رسمی نکرده‌اید. حتی می‌توانید در مورد غذا، موسیقی، عکس‌های روی دیوار یا هرچه که در آن اطراف می‌بینید، اظهارنظر کنید. البته نظرتان باید تا آنجا که ممکن است مثبت باشد. در اینجا چند سرخط به شما داده می‌شود تا در مهمانی‌ها آماده داشته باشید:

• برای گفت‌وگو با کسی که موقع غذا کنارتان نشسته است: «این پیش‌غذا بدجوری چشم مرا گرفته، فوق‌العاده است! می‌دانید توی آن چی ریخته‌اند که این‌قدر خوشمزه شده؟!»

• در گفت‌وگو با کسی که کاملاً معلوم است خیلی تلاش کرده واقعاً جذاب به نظر برسد: «ببخشید، دست خودم نیست، روسری‌تان چشم مرا گرفته. خیلی زیباست. چطوری روسری‌تان را این‌طوری بستید؟»

• در گفت‌وگو با کسی که بعد از یک مهمانی کاری، تنها ایستاده است: «سلام من سام هستم. راستش من تازه در این سازمان عضو شده‌ام. نظرتان راجع به سخنران امشب چیست؟»

• در گفت‌وگو با کسی که در حال تحسین دکوری عتیقه یا وسیله‌ای تزئینی است: «من عاشق این اشیاء زینتی قدیمی هستم. گمان می‌کنم میزبانمان هم به اندازه‌ی من به حراجی‌ها و عتیقه‌فروشی‌ها سرمی‌زند. نمی‌دانم چرا بیشتر مردم دوست دارند چیزهای عجیب و غریب دور خودشان جمع کنند.»

• در گفت‌وگو با کسی که اندام ورزشکاری دارد: «ببخشید، اما خیلی اندام زیبایی دارید. می‌توانید چند تا راهکار معرفی کنید که تناسب اندامم را حفظ کنم؟»

فصل ۲

چگونه یخ گفت‌وگو را بشکنیم و به گفت‌وگو ادامه دهیم

گفت‌وگویی مطلوب است که در آن افکار رد و بدل شود نه این‌که طبق اعتقاد کسانی که بیشتر نگران کاستی‌هایشان هستند، نمایشی شیوا و فصیح از دانسته‌ها و سخنوری باشد.

امیلی پست (۱۹۶۰-۱۸۷۳)
نویسنده و صاحب‌نظر در آداب معاشرت

خب، حالا که روی طول موج ارتباطی زبان بدن تنظیم شده‌اید، دقیقاً سر صحبت را چگونه باز می‌کنید؟ چگونه یخ گفت‌وگو را آب می‌کنید؟

شروع گفت‌وگو پنج مرحله دارد که همیشه به ترتیبی که در ادامه معرفی می‌شود صورت نمی‌گیرد. اول با چشمانتان ارتباط برقرار کنید، لبخند بزنید، و سپس این مراحل ساده را ادامه دهید:

۱. **پیه عدم پذیرش را به تن بمالید:** در سلام‌کردن پیش‌دستی کنید.

۲. پرسش‌های رسمی و متداول مطرح کنید: درباره‌ی آن موقعیت یا سایر افراد سؤال‌های ساده مطرح کنید.

۳. بادقت گوش کنید: وقتی با دقت به اطلاعاتی که به‌رایگان در اختیارتان می‌گذارد، گوش می‌کنید، می‌فهمید بعدش چه باید بگویید.

۴. به‌دنبال اطلاعات باشید: در مورد اطلاعاتی که در اختیارتان قرار داده، سؤال‌های بیشتری بکنید و بکوشید اطلاعات بیشتری در مورد آن مطلب به‌دست آورید.

۵. از خودتان بگویید: درحالی‌که سؤال‌های دلخواهتان را مطرح می‌کنید، در مورد خودتان هم اطلاعاتی به طرف مقابل بدهید.

چهار شیوه برای شروع گفت‌وگو



با گفتن «یادم می‌آید که قبلاً اشاره کردید به...» یا «در مورد...» خیلی راحت می‌توانید موضوع بحث را عوض کنید. بعد در مورد موضوعی کلی یا مربوط به مطالبی که شنیده بودید، پرس‌وجو یا صحبت کنید.

۱. پیه عدم‌پذیرش را به تن بمالید

شروع صحبت با افراد غریبه، کمی جسارت می‌خواهد. بیشتر افراد کم‌رو از شروع صحبت خودداری می‌کنند چون می‌ترسند جواب منفی بگیرند و پذیرفته نشوند. مسلم است که این امر مانع آن‌ها می‌شود که به دیگران نزدیک شوند. یادتان باشد که دل‌به‌دریازدن و طردشدن، بخشی از زندگی است، و اگر خیلی حساس باشید، نتیجه‌ی عکس می‌گیرید. به‌هرحال، چه عیبی دارد اگر کسی که حتی نمی‌شناسیدش، شما را تحویل نگیرد؟

از وضعیت منفعل به وضعیت فعال تغییر وضعیت دهید

بیشتر افراد کم‌رو در هنگام شروع گفت‌وگو، نقشی منفعل و غیرفعال دارند. آن‌ها آن‌قدر صبر می‌کنند به این امید که کسی سراغشان بیاید و سر صحبت را با آن‌ها باز کند. اگر دو تا آدم کم‌رو کنار هم قرار گیرند، هر دویشان صبر می‌کنند و هر دو نقش منفعل و خنثی خواهند داشت. اگر به‌طور اتفاقی کس دیگری صحبت را شروع کند، فرد کم‌رو اغلب به‌شدت غافلگیر می‌شود چون نمی‌داند چه باید بگوید.

برای این‌که خود را از این مخمصه نجات دهید، آگاهانه نقش خود را از منفعل و بی‌اراده به فعال و تأثیرگذار تغییر دهید. در سلام‌کردن اولین نفر باشید و برای شروع گفت‌وگو پیش‌قدم شوید. همواره خودتان را به دیگران معرفی کنید و طرز فکر، دیدگاه، احساسات و تجاربتان را با دیگران در میان بگذارید. دنبال چهره‌های آشنا بگردید و بعد از سلام، جویای افکار، دیدگاه‌ها، علائق، و اطلاعات دیگران شوید. با سر صحبت را بازکردن، پاسخ‌های مثبت

بیشتری دریافت می‌کنید و ترستان از پذیرفته‌نشدن کمتر می‌شود. با این روش، پاداش جسارت شما، برقراری روابط جدید و گفت‌وگوهای جذاب‌تر خواهد بود.

مزیت دیگری که پیش‌دستی در سلام‌کردن دارد، فرصتی است که در اختیارتان می‌گذارد تا گفت‌وگو را هدایت کنید و این ذهنیت را در طرف مقابل به‌وجود می‌آورد که شما دارای اعتمادبه‌نفس، خونگرم، و گشاده‌رو هستید. همچنین با ابراز تمایل به شروع گفت‌وگو با آن فرد، به‌نوعی او را تحسین کرده‌اید.

عدم پذیرش را به حداقل برسانید و به‌دنبال جلب احترام باشید

هرچه بیشتر سر صحبت را باز کنید، پاسخ‌های بهتری هم دریافت خواهید کرد. اما، مسلم است که در این میان با عدم‌پذیرش و پاسخ منفی هم روبه‌رو خواهید شد. هیچ‌کس از تأیید همگان برخوردار نیست، پس وقتی پس زده می‌شوید، توقف نکنید. درعوض، از آن درس بگیرید و رویکرد خود را برای دفعه‌ی بعد تصحیح کنید.

بهترین راه برای به حداقل رساندن عدم پذیرش این است که سعی کنید احترام کسانی را که به‌سراغشان می‌روید برانگیزید. سعی کنید نسبت به موقعیت افراد حساس باشید. به‌دنبال آغوش باز، ارتباط چشم در چشم، و لبخند باشید. دنبال کسانی بگردید که زبان بدنشان می‌گوید پذیرا هستند، و در موقع مناسب خیلی دوستانه و مستقیم سراغشان بروید.

برای نمونه، اگر در مهمانی هستید و می‌خواهید با کسی گشتی در باغ بزنید، به دنبال کسانی بگردید که یا در باغ پرسه می‌زنند یا به نظر می‌رسد بدشان نمی‌آید گشتی در محوطه بزنند. صبر کنید تا موقعیت مناسبی پیش بیاید، و سپس دل به دریا بزنید. به آن فرد نزدیک شوید، به چشم‌هایش نگاه کنید و با لبخند ازش بخواهید با هم گشتی در باغ

بزنید. احتمالاً، طرف از توجهتان به او خوشش می‌آید و دعوت‌تان را قبول می‌کند. با این حال، اگر پاسخ منفی بود، خیلی موقر و با لبخند آن را بپذیرید و بدون این‌که خم به ابرو بیاورید، سراغ فرد دیگری بروید. به درخواست‌تان ادامه دهید. حتماً موافقت کسی را جلب می‌کنید. هرچه بیشتر تقاضایتان را مطرح کنید، در انتخاب کسانی که پاسخ دلخواهتان را می‌دهند، زبده‌تر خواهید شد.

چگونه با پاسخ منفی کنار بیاییم

اگر در زندگی بارها با پاسخ منفی روبه‌رو شده باشید، پس یک جواب رد دیگر فرق چندانی برای‌تان نمی‌کند. اگر پذیرفته نمی‌شوید، همه‌ی تقصیرها را به گردن خودتان نیندازید. طرف مقابل هم شاید دلایلی برای اجابت‌نکردن این تقاضایتان دارد؛ دلایلی که شاید هیچ کدامشان به شما مربوط نباشد. شاید سرش شلوغ باشد یا حالش خوب نباشد یا واقعاً علاقه نداشته باشد وقتش را با شما بگذراند. عدم پذیرش و پاسخ منفی جزئی از زندگی است؛ نگذارید مانع ارتباط شما با دیگران شود. وقتی کم‌کم پاسخ‌های دلگرم‌کننده دریافت می‌کنید، نشان می‌دهد راه درستی در پیش گرفته‌اید. همه‌اش به عدد و رقم مربوط می‌شود.

پاسخ‌های مثبت را بشمارید و کاری به پاسخ‌های منفی نداشته باشید

این دیدگاه ساده می‌تواند به کسانی که از پاسخ منفی شنیدن می‌ترسند، کمک کند. اگر فقط چند بار در زندگی‌تان از نظر اجتماعی دل به دریا زده باشید و یکی دو بار هم جواب رد شنیده باشید، آن پاسخ‌های منفی در زندگی‌تان خیلی به چشم می‌آید. از سوی دیگر، اگر بیشتر دل به دریا بزنید و خودتان سر صحبت را باز کنید، مخلوطی از پاسخ‌های کوتاه و بلند دریافت می‌کنید! و هر پاسخ منفی کمتر و کمتر برای‌تان اهمیت پیدا می‌کند.

چنانچه تمرکزتان بر پاسخ‌های مثبت باشد، بهتر می‌توانید افراد اهل معاشرت را انتخاب کنید.

واقعاً چیز زیادی نداریم که نگرانِ از دست‌دادنش باشیم، درعوض خیلی چیزها به‌دست می‌آوریم. خطرِ «اول سلام‌کردن» آن‌قدرها هم ترسناک و نگران‌کننده نیستَ. وقتی نقش فعالی دارید، این پیام را می‌رسانید: «من خونگرمم و اگر مایل باشید، می‌خواهم با شما ارتباط برقرار کنیم.»

۲. سؤالات رایج با پاسخ‌های ساده مطرح کنید

سؤالات رسمی رایج، نوعی درخواست اطلاعات هستند که پاسخ‌دادن به آن‌ها آسان است. اگر چه این نوع سؤالات اساساً در مورد پیشینه‌ی شخص یا اطلاعات کلی هستند، این پیام را نیز در خود دارند: «علاقه‌مندم که بیشتر بشناستمان!»

آب‌کردن یخ گفت‌وگو، تعریف و تمجید یا اظهارنظر، و به‌دنبالش مطرح‌کردن سؤال رسمی و متداول

از سؤالات متداول می‌توان برای آب‌کردن یخ گفت‌وگو با کسی که او را نمی‌شناسید ولی مایلید با وی حرف بزنید، استفاده کرد. آسان‌ترین راه برای بازکردن سر صحبت با غریبه‌ها، به‌کاربردن یکی از این سه راهکار است: اول، دنبال نکته‌ای جالب در فردی که می‌خواهید با او صحبت کنید بگردید و خیلی دوستانه و صادقانه از آن ویژگی تعریف کنید. بلافاصله سؤالی متداول درباره‌ی آن نکته‌ی تحسین‌آمیز، مطرح کنید. برای شروع می‌توانید بگویید: «چه انگشتر زیبایی دارید! چه سنگی در آن به کار رفته؟» یا: «شما اسکیت‌باز فوق‌العاده‌ای هستید! چطور یاد گرفتید همه‌ی این شگردها و فنون را با هم انجام بدهید؟»

راهکار دوم برای آب‌کردن یخ گفت‌وگو، توجه به وسیله‌ای است که همراه طرف مقابل است – شاید کتاب، ساز موسیقی، یا وسیله‌ای ورزشی. بعد از برقراری ارتباط چشم در چشم و لبخندزدن، در مورد آن وسیله سؤالی متداول مطرح کنید. برای نمونه اگر کسی راکت تنیس همراهش بود، می‌توانید بگویید: «ببخشید، کجا را برای آموزش تنیس توصیه می‌کنید؟» یا: «جای خوبی می‌شناسید که بدون گرفتن وقت قبلی زمین، بتوان تنیس بازی کرد؟» یا: «متوجه شدم دقیقاً همان راکتی را در دست دارید که من دوست دارم بخرم. نظرتان درباره‌اش چیست؟» یا: «متوجه شدم تنیس‌باز هستید. من هم می‌خواهم تنیس را شروع کنم. راکت خوبی برای مبتدی‌ها سراغ دارید؟»

اگر می‌بینید کسی در حال مطالعه است یا کتابی در دست دارد، می‌توانید نظرش را در مورد آن کتاب بپرسید. اگر کسی سازی در دست دارد، می‌توانید در مورد سبک موسیقی‌اش یا جایی که می‌نوازد یا آموزش دیده یا مدت زمانی که می‌نوازد یا این‌که چگونه می‌توانید شروع کنید، از او بپرسید. اگر کسی را در حال عکاسی دیدید می‌توانید در مورد نوع دوربینش یا این‌که عکاس حرفه‌ای است یا برای دل خودش عکاسی می‌کند، پرس‌وجو کنید. این سؤالات را تقریباً می‌توان به هر وسیله‌ای که همراه فرد است، تعمیم داد. این کار، راهی مطمئن و دوستانه است که به آن فرد نشان دهید متوجهش شده‌اید، درعین‌حال که یخ گفت‌وگو را می‌شکنید و سر صحبت را باز می‌کنید.

راهکار سوم برای بازکردن سر صحبت و گرم‌گرفتن، اظهارنظر، یا سؤال‌کردن در مورد آن موقعیت است.

این سؤال می‌تواند با هدف کسب اطلاعات مطرح شود، مثل: «ببخشید، من دنبال یک آپارتمان در این محل هستم. شما جایی برای اجاره در این اطراف نمی‌شناسید؟» سؤال رایج دیگر که می‌توان مطرح کرد: «دنبال یک

جای خوب برای غذا این دور و ور هستم. رستوران خوب در این محله سراغ دارید؟» اگر دیدید کسی به کمک نیاز دارد، پیشنهاد کمک برای شروع گفت‌وگو عالی است. می‌توانید بگویید: «به نظر می‌رسد گم شده‌اید. دنبال جای خاصی می‌گردید؟ من اهل این محله هستم، شاید بتوانم کمک‌تان کنم.»

علاوه بر پیشنهاد کمک، راه دیگر برای بازکردن سر صحبت، اظهارنظر در مورد چیزهایی است که می‌بینید. بهترین کار این است که بر موارد مثبتی که می‌بینید تمرکز کنید نه این‌که به گله و شکایت از موارد منفی و ناخوشایند بپردازید.

بدین ترتیب به دیگران اجازه می‌دهید دنیا را از دید شما ببینید، به‌جای این‌که درگیر گفت‌وگویی شوند که حول عبارت‌هایی مثل: «جای تأسف دارد که...!» می‌چرخد. اگر در صف سینما هستید، می‌توانید در مورد سایر فیلم‌ها اظهارنظر کنید، یا اگر در کتاب فروشی هستید، در مورد تازه‌ترین کتابی که خوانده‌اید، حرف بزنید. یکی از جمله‌های مستقیمی که می‌توانید بگویید، این است: «من قبلاً شما را اینجا دیده‌ام، این اطراف کار یا زندگی می‌کنید؟»

سؤالات متداول برای شکستن یخ گفت‌وگو و بازکردن سر صحبت کارساز هستند. با توجه به آنچه افراد به آن مشغولند، می‌توانید به‌راحتی موضوعی را که مورد علاقه‌ی طرف مقابل است پیدا کنید. یادتان باشد علاوه بر کسب اطلاعات بیشتر در مورد آن شخص، این پیام را می‌رسانید: «به نظرم در خور توجه هستید و دوست دارم بهتر بشناستمان!»

پرسش متداول

من معمولاً شام را در اغذیه‌فروشی محله می‌خورم و اغلب در آنجا کسی را می‌بینیم که معمولاً تنها غذا می‌خورد. چطور می‌توانم ازش درخواست کنم شام را با من صرف کند؟

سعی کنید نزدیک کسی که تنها شام می‌خورد، جایی پیدا کنید و وقتی به سمت‌تان نگاه کرد، به چشمانش نگاه کنید، سرتان را تکان دهید، و لبخند بزنید. اگر او هم به شما لبخند زد، می‌توانید بگویید: «سلام، متوجه شدم که شما هم زیاد به این رستوران می‌آیید. امشب برای شام چه غذایی دارند؟» فراموش نکنید که شما فقط دارید علاقه‌تان را نشان می‌دهید و می‌سنجید که آیا او هم تمایلی به برقراری ارتباط دارد یا نه. اگر پاسخ دوستان‌های داد، می‌توانید بگویید: «من واقعاً ساندویچ‌های اینجا را دوست دارم، اما امشب دوست دارم غذای متفاوتی را امتحان کنم. شما معمولاً چی سفارش می‌دهید؟» هدفتان شروع گفت‌وگو از جایی که تنها نشسته‌اید است، تا ببینید به کجا پیش می‌رود. اگر به این نتیجه رسیدید که او هم مایل به گفت‌وگوست، می‌توانید بگویید: «اگر منتظر کسی نیستید، نظرتان چیست شام را با هم بخوریم؟» یا «اشکالی ندارد کنار شما بنشینم؟»

بسیاری از کسانی که معمولاً تنها غذا می‌خورند، احتمالاً از دعوت‌تان استقبال می‌کنند، به شرط آن‌که دوستانه و ملایم به آن‌ها نزدیک شوید. حتی می‌توانید او را به یک نوشیدنی مهمان کنید تا نشان دهید دوست دارید با وی گپی بزنید. فقط یادتان باشد که پیشنهادتان فقط یک رفتار دوستانه است و لزوماً به این معنا نیست که شما دارید او را ترغیب به صرف شام با هم می‌کنید، یا این‌که او هم در پاسخ به شما مدیون است. با این حال، اگر دعوت‌تان را رد کرد، می‌توانید آن را به حساب کم‌رو بودنش بگذارید، یا به حساب این‌که دوست دارد تنها باشد. ناراحت یا عصبانی نشوید. فقط لبخند بزنید و بگویید: «اشکالی ندارد، نوش جانتان!»

بهترین زمان برای معرفی خود

تبادل اطلاعات مرسوم، به شما فرصت می‌دهد زمینه‌ی معرفی خود به دیگران را مهیا کنید. به‌طور کلی، هرچه بیشتر معرفی خود را به تأخیر بیندازید، افراد بیشتر معذب می‌شوند. بنابراین هرچه زودتر پیشقدم شوید، بهتر است. وقتی وقفه‌ای در گفت‌وگو پیش آمد، از فرصت استفاده کنید و بگویید: «راستی. اسم من... است. اسم شما چیست؟» طرف مقابل هم مسلماً پاسخی به قدر ضرورت می‌دهد. با او دست بدهید و لبخندزنان بگویید: «از دیدارتان خوشحالم!» سپس در مورد حرف‌هایی که زده، سؤالی بکنید یا اظهارنظر کنید. بدین ترتیب گفت‌وگویتان ادامه پیدا می‌کند.

سؤال‌های متداول با جواب کوتاه و بلند

شاید برای‌تان پیش بیاید که پشت‌سر هم سؤال کنید و فقط جواب‌های یکی دو کلمه‌ای بشنوید. احتمالاً دلیلش این است که سؤال‌هایتان جواب کوتاه دارد نه پاسخ بلند و بحث‌برانگیز.

پرسش‌هایی را که پاسخ کوتاه دارند معمولاً با بله و خیر یا یکی دو کلمه می‌توان جواب داد. مطرح‌کردن این سؤال‌ها مثل ماهیگیری می‌ماند؛ صبر می‌کنید تا سرانجام یک ماهی طعمه‌ی قلابتان را گاز بگیرد. این قبیل پرسش‌ها برای شکستن یخ گفت‌وگو و گرفتن برخی اطلاعات کلی مفیدند، اما زمانی تأثیر بیشتری خواهند داشت که به دنبالش سؤالی با جواب بلند و بحث‌برانگیز مطرح شود. سؤال‌های متداول بحث‌برانگیز را معمولاً باید با جزئیات بیشتری جواب داد. این‌سؤال‌ها طرف مقابل را به حرف‌زدن ترغیب می‌کند، همچنین فرصت بیان واقعیت‌ها، اظهارنظر، و ابراز احساسات را فراهم می‌آورد و از همه مهم‌تر کلی اطلاعات رایگان در اختیارتان قرار می‌دهد.

سؤال‌هایی با جواب کوتاه و بلند مطرح کنید

سؤال دارای جواب کوتاه:
سؤالی که جوابش بله و خیر یا خیلی کوتاه است.

سؤال دارای جواب بلند:
سؤالی که جوابش مشروح و مفصل است.

سؤال‌های دارای جواب کوتاه اغلب با کلماتی مثل: «آیا، چه کسی، کجا و کدام» شروع می‌شوند و پرسش‌های تشریحی معمولاً با «چطور، چرا، از چه طریقی، چگونه وارد آن زمینه شدید؟ من از چه طریقی می‌توانم وارد این کار بشوم؟» شروع می‌شود.

در ادامه چند سؤال رایج با جواب کوتاه ذکر شده است:

- این حوالی زندگی می‌کنید؟
- از غذا خوشتان آمد؟
- ساعت چند است؟
- به پارک می‌روید؟
- کی رسیدید؟
- اینجا به شما خوش می‌گذرد؟
- اولین بار است که به اینجا می‌آیید؟

نمونه‌های سؤال دارای جواب بلند عبارتند از:

- چطوری توانستید آپارتمانتان را پیدا کنید؟
- این روستا (شهر، دانشکده، و امثالهم) چه تغییری کرده؟

- از چه طریقی وارد این کار شدید؟
- چرا تصمیم گرفتید به اینجا اسباب‌کشی کنید؟
- چی باعث شد به شهر ما بیاید؟
- دوست دارید روزهای تعطیل چه کار کنید؟

این‌ها فقط چند نمونه از سؤال‌های جواب کوتاه و بلند متداول است. حواستان باشد که بعد از سؤال جواب کوتاه، حتماً سؤال تشریحی هم مطرح کنید. این‌طوری می‌توانید موضوع مورد علاقه‌تان را به قلاب بیندازید و بعد با طرح سؤالی دارای جواب بلند، اطلاعات بیشتری بخواهید.

سؤال‌های آسان و مستقیم مطرح کنید. در اولین اطلاع‌رسانی، بیشتر مردم راحت‌ترند به سؤال‌های آسان و قابل پیش‌بینی جواب بدهند تا سؤال‌های پیچیده و سخت که آن‌ها را در رودربایستی قرار می‌دهد.

بعضی از مردم نگران این هستند که سؤال‌هایشان طرف مقابل را اذیت کند. آن‌ها می‌گویند که نمی‌خواهند خیلی وارد مسائل شخصی مردم شوند یا فضولی کنند. در بیشتر موارد، عکس آن صادق است. بیشتر مردم خوشحال می‌شوند از این‌که کسی خیلی دوستانه به آن‌ها توجه دارد و علاقه‌ی واقعی‌اش را نشان می‌دهد و باعث می‌شود حرف بزنند.

همچنین لازم است خودتان هم مایل باشید که به سؤال‌های متداول پاسخ دهید. پاسخ نسبتاً طولانی‌دادن به سؤالاتی که جوابشان یکی دو کلمه است، نشان می‌دهد که به حرف‌زدن تمایل دارید. پاسخ مفصل اطلاعاتی در اختیار فرد مقابل قرار می‌دهد که درباره‌شان سؤال کند و این موقعیت را فراهم می‌آورد که تجارب مشابه خود را با شما در میان بگذارد. برای مثال، اگر کسی پرسید: «اهل کجایید؟» می‌توانید این‌طوری جواب بدهید: «من در... بزرگ شدم اما در... زندگی می‌کنم و پنج سالی هست که به‌عنوان... کار می‌کنم.»

اطلاعات جانبی

وقتی با کسی ارتباط برقرار می‌کنید، خیلی بیشتر از آنچه گمان می‌کنید، افشاگری می‌کنید. اطلاعاتی که داوطلبانه در اختیار دیگران قرار می‌دهیم اطلاعات جانبی نامیده می‌شود. در هنگام سؤال‌کردن یا جواب‌شنیدن، حواستان به اطلاعاتی باشد که همراه جواب است. بر همان تمرکز کنید و از آن‌ها به‌عنوان خوراک سؤال‌های بعدی‌تان استفاده کنید. با تمرکز بر اطلاعات جانبی می‌توانیم خیلی طبیعی و راحت، تجارب و علائق یکدیگر را واکاوی کنیم.

به دیگران در مورد کارتان بگویید

بعضی از مردم دوست ندارند کسی ازشان بپرسد: «شغل شما چیست؟» آن‌ها احساس می‌کنند مردم آن‌ها را دست کم گرفته‌اند یا در مورد این‌که چطور خرج زندگی را درمی‌آورند، پیش خودشان خیالاتی می‌کنند. هیچ‌کس دوست ندارد طبقه‌بندی شود، اما اگر شما هم در پاسخ به این‌که «شغلتان چیست» عصبانی می‌شوید یا مقاومت می‌کنید، بر آتش گفت‌وگو آب سرد می‌ریزید. اگرچه شاید چنین پرسشی به‌عنوان اولین سؤال خوب نباشد، بد نیست که از قبل جوابی مختصر و مفید دم دست داشته باشید.

اگر مایل به صحبت در مورد شغلتان هستید، کمی اطلاعات در مورد شغلتان بدهید و ببینید آیا طرف مقابل علاقه‌ی بیشتری نشانَ می‌دهد؟ بعد از ایراد چند جمله در مورد خط کاری‌تان، در مورد شغلش بپرسید. برای نمونه می‌توانید بگویید: «خب، حالا که شما در مورد کار من چیزهایی دست‌تان آمد، در مورد شغل خودتان بگویید.» با این حال اگر ترجیح می‌دهید در مورد کارتان بحث نکنید، باز هم با یکی دو کلمه جواب بدهید.

بعد درباره‌ی موضوعی که می‌خواهید در موردش حرف بزنید، یک سلسله اطلاعات مطرح کنید. برای مثال، شاید بگویید: «برای امرار معاش در بانک کار می‌کنم، اما علاقه‌ی اصلی‌ام آشپزی است!»

می‌توانید هم‌زمان با هدایت جریان گفت‌وگو، واقعیت‌های دیگری را هم در مورد خودتانَ بیان کنید. اگر به ندادن اطلاعات اصرار داشته باشید، طرف مقابل کم‌کم بدگمان می‌شود (مخصوصاً اگر خودش در آن مورد به شما اطلاعات داده باشد) یا این‌که از شناخت بیشتر شما دلسرد می‌شود. اگر می‌خواهید با آن فرد دوست شوید، تا کی می‌خواهید این اطلاعات اساسی را از او دریغ کنید؟

بسیاری از کسانی که خوش‌شان نمی‌آید در مورد کارشان حرف بزنند، در مورد سایر سؤال‌های رایج نیز همین حس را دارند. از نظر آن‌ها گپ‌های کوتاه، کسالت‌بارند و باید از آن‌ها اجتناب کرد. درعوض می‌گویند که مایلند درباره‌ی مسائل مهم صحبت کنند.

درحالی‌که هیچ ترتیب خاصی برای فرآیند گفت‌وگو وجود ندارد، بیشتر گفت‌وگوهایی که از طریق مراحل متداول شروع نمی‌شوند، به‌ندرت عمیق‌تر و پرمعناتر می‌شوند. گفت‌وگوهای کوچک عامل مهمی در تداوم گفت‌وگو و برقراری ارتباط و دوستی هستند.

قدرت گپ کوتاه و صمیمی

گپ کوتاه و صمیمی اغلب چندان به چشم نمی‌آید اما یکی از مفیدترین ابزارهای ارتباطی است که داریم. گفت‌وگوهای کوتاه و خودمانی افراد را به گفت‌وگو تشویق می‌کند زیرا:

۱. تمایل طرف مقابل به حرف‌زدن را نشان دهد.

۲. به دیگران اجازه می‌دهد اطلاعات کلی را رد و بدل و ارتباط برقرار کنند.

۳. به طرف مقابل فرصت می‌دهد موضوعاتی را که مایل به صحبت درباره‌ی آن‌هاست، بیان کند.

شناختن شما

سؤال‌های متداول اجازه می‌دهد به‌طور طبیعی و خودمانی به اطلاعات کلی و شخصی دست یابید. با کمی رد و بدل کردن اطلاعات جزئی اندک درباره‌ی یکدیگر، می‌توانید آن فرد را خیلی سریع بشناسید. این سؤال‌ها کمک می‌کند خیلی سریع بفهمید آیا دوست دارید بهتر بشناسیدش یا خیر. سؤالات متداول کمک می‌کند در مورد گذشته و پیشینه‌ی آن فرد اطلاعات به‌دست آورید و فرصت کشف اتفاقات بزرگ زندگی افراد را در اختیارتان قرار می‌دهد.

می‌توانید با پرسیدن، یخ گفت‌وگو را بشکنید یا موضوع مکالمه را عوض کنید. اگر سؤالتان را مختصر جواب دادند، سؤال دیگری مطرح کنید تا سرانجام پاسخی مشتاقانه بگیرید. وقتی زمینه‌ی علاقه‌ی آن فرد را پیدا کردید، حتماً با پرسشی دیگر اطلاعات مفصل‌تری بخواهید. وقتی آتش گفت‌وگو درباره‌ی موضوعی رو به سردی گذاشت (مجبور نیستید درباره‌ی موضوعی به طور کامل بحث کنید)، براساس اطلاعاتی که قبلاً دریافت یا مطرح کردید، سؤال دیگری بکنید.

اگر برای شکستن یخ گفت‌وگو از شگرد مطرح‌کردن سؤالات متداول استفاده کنید، متوجه خواهید شد که واقعاً ثمربخش است. حالا دیگر اول سلام‌کردن برای‌تان مشکل نیست.

۳. با گوش‌کردن می‌فهمید چه بگویید (گوش‌کردن فعال)

گیریم چند سؤال متداول هم مطرح کردید، حالا بعدش چه باید بگویید؟ همیشه به‌نظر می‌رسد در کمتر از یک دقیقه تمام حرف‌هایتان تمام می‌شود! شما که راجع به حرف‌هایی که بعدش می‌خواهید بگویید، فکر نکرده‌اید!

فکر نکنید؛ گوش دهید و به‌دنبال کلمات کلیدی باشید

وقتی به‌دقت به حرف‌های طرف مقابل گوش می‌کنید تا از کلمات کلیدی و اصلی، وقایع، دیدگاه‌ها، احساسات، از همه مهم‌تر اطلاعات جانبی آگاه شوید، متوجه می‌شوید که بعدش چه حرفی باید بزنید. اصلاً راجع به این فکر نکنید که بعدش چه باید بگویید، چون وقتی فکر می‌کنید، نمی‌توانید گوش دهید! ذهن بیشتر افراد کم‌رو معمولاً به این فکر مشغول است که: «وای نه! الان نوبت من می‌شود و نمی‌دانم چه باید بگویم!» و به همین دلیل اصلاً حرف‌های طرف مقابل را نمی‌شنوند.

راه‌حل این مشکل این است که موقع صحبت‌کردن آن فرد، از مهارت‌های گوش‌کردن فعال بهره ببریم. این مهارت‌ها عبارتند از استفاده از زبان بدن مناسب، به‌خصوص ارتباط چشم در چشم، لبخند و سر تکان‌دادن در تأیید آن فرد و پاسخ‌دادن به او. گوش‌کردن فعال و با دقت، افراد را تشویق می‌کند به حرفشان ادامه دهند و نشان می‌دهد که تمام حواستان سر آن گفت‌وگو متمرکز است.

مهارت‌های گوش‌کردن را خود تقویت کنید

مشکلاتی که در گفت‌وگوها هست عبارت است از خوب گوش نکردن، نداشتن تمرکز و ضعف حافظه. زمانی که کسی با شما صحبت می‌کند معمولاً ذهنتان فرصت پیدا می‌کند که این طرف و آن طرف بچرخد و به عبارتی، حواستان پرت شود. بسیاری از مردم خیلی با حوصله و مکث صحبت

می‌کنند. درنتیجه ممکن است ذهن شما جای دیگری برود، تمرکزتان را از دست بدهید، و حتی رشته‌ی کلام و موضوع اصلی گفت‌وگو از دست‌تان دربرود.

به کلمات کلیدی گوش دهید و از آن‌ها استفاده کنید

کلمات کلیدی

افراد	اماکن	اشیاء	فعالیت‌ها
خانواده	خانه	خودرو	سرگرمی‌ها
دوستان	مدرسه	لباس	تناسب اندام
همکاران	محل کار	رایانه	تفریحات
رابطه‌ها	محله	کتاب	تحصیل
آشنایان	شهرها	ابزارآلات	کارهای داوطلبانه
معلمان	کشورها	آلات موسیقی	شغل و حرفه
رهبران	پارک‌ها	وسایل	مهمانی
مشاوران	عبادتگاه	وسایل ورزش	مسافرت

در ادامه سؤالات مرتبط مطرح کنید

وقتی در مورد حرف‌های طرف مقابل سؤالی مرتبط مطرح می‌کنید، نشان می‌دهید که به حرف‌هایش گوش می‌دهید. پرسش‌هایی که پاسخ کوتاه دارند کمک می‌کنند وقایع و جزئیات روشن شود. سؤالات مثبت یا دارای جواب بلند، گوینده را تشویق می‌کند توضیح بیشتری بدهد، و شما نیز نشان می‌دهید که به موضوع علاقه‌مندید.

مثال بزنید

بخواهید که برای‌تان مثال بزنند یا مثالی بزنید که در مورد آن حرف مصداق دارد یا در آن تردید روا می‌دارد. اگر از معنای حرف‌هایی که طرف مقابل می‌زند مطمئن نیستید یا خیلی خوب متوجه حرفش نشده‌اید، بخواهید با مثال موضوع را برای‌تان روشن کند.

پیش‌بینی کنید

شنونده‌ی خوب، کاملاً درگیر گفت‌وگو می‌شود و اغلب می‌تواند حدس بزند گوینده در ادامه چه می‌خواهد بگوید. این درگیرشدن نشانه‌ی توجه و علاقه است و معمولاً هنر گفت‌وگو را تقویت می‌کند. اگر حرف‌های گوینده را درست پیش‌بینی کنید، احتمالاً روی طول موج درستی هستید. اگر پیش‌بینی‌هایتان غلط از آب درآمد، می‌تواند هشداری باشد که شما و طرف مقابل همسو نیستید و ممکن است دچار سوءتفاهم شوید.

✍ **هشدار:** جمله‌های طرف مقابل را کامل نکنید. نه‌تنها خلاف ادب است بلکه نشان می‌دهد به حرف‌هایش گوش نمی‌کنید.

خلاصه کنید

چندان غیرعادی نیست که دو طرف گفت‌وگو از موضوع اصلی دور شوند یا طفره روند. موقع گوش‌کردن، بهتر است موضوع اصلی را به ذهن بسپارید و گهگاه حرف‌های طرف مقابل را خلاصه کنید. مثلاً می‌توانید بگویید: «به نظر می‌رسد می‌خواهید بگویید... درست است؟» این کار مهارت گوش‌کردنتان را متمرکز و کمک می‌کند جزئیات مهم و موضوع اصلی بحث را به‌خاطر بیاورید. وقتی نظر اصلی طرف مقابل را فهمیدید، آن را از زبان خود بازگو کنید. به‌عنوان مثال می‌توانید بگویید: «اگر درست متوجه منظورتان شده باشم، شما معتقدید که...»

به‌طور فعال و مؤثر درگیر شوید

گفت‌وگو، اگر به‌طور مؤثر و فعال درگیر آن شوید، لذت‌بخش‌تر می‌شود. با شرکت در بحث، مهارت گوش‌کردن و به خاطر سپردن جزئیات و موضوع اصلی را در خود تقویت می‌کنید. علاوه بر این، طرف مقابل بیشتر احساس راحتی می‌کند زیرا شما به حرف‌هایش علاقه نشان می‌دهید. حتماً اطلاعات جدید را به اطلاعات قبلی و تجاربتان ربط دهید. از خودتان بپرسید: «این مطلب با برداشت و درک من از این موضوع چه ارتباطی دارد؟» ترکیب دانش قبلی و اطلاعات جدید باعث می‌شود به اندازه‌ی کافی سؤال و نظر جدید به ذهنتان برسد و خیلی راحت گفت‌وگو را ادامه دهید.

به‌دنبال جملاتی باشید که مثل کوه یخ هستند

جمله‌ای از جنس «کوه یخ»، اظهارنظر یا اطلاعاتی است که ۹۰ درصد آن زیر آب است و منتظر است تا در موردش سؤالی مطرح شود. جملات کوه یخی معمولاً در یکی دو کلمه در پاسخ به سؤالی متداول مطرح می‌شوند. این عبارت‌ها نشانه‌هایی از موضوعی است که آن فرد دوست دارد درصورت تمایل شما، درباره‌شان حرف بزند. وقتی جمله‌ای کوه‌یخ‌مانند مثل «شاید باور نکنید چه اتفاقی برایم افتاده...» یا «حدس بزن چه کار داشتم می‌کردم...» می‌شنوید، بلافاصله سؤال کنید: «چه اتفاقی افتاد؟» یا «نمی‌خواهی بهم بگویی چطور بود؟» سایر سؤالات دارای جواب بلندی که می‌توانید در ادامه مطرح کنید عبارتند از: «چرا این حرف را می‌زنی؟»، «چطوری؟» و «از چه راهی؟»

پرسش متداول

وقتی دو سه نفر با هم صحبت می‌کنند، چگونه می‌توانم وارد بحث آن‌ها شوم؟

برای این‌که بتوانیم وارد بحث چند نفر بشوید، باید هم شنونده باشید و هم گوینده. به کسانی که در حال صحبتند نزدیک شوید و علاقه‌تان را به حرف‌هایشان نشان دهید. ارتباط چشم در چشم، تأیید با سر، و لبخند یادتان نرود، تا به گوینده بفهمانید می‌خواهید بیشتر بشنوید. اغلب وقتی کسی می‌بیند به حرف‌هایش علاقه‌مندید، کم‌کم شما را به‌عنوان شنونده در نظر می‌گیرد.

وقتی گوینده مکث می‌کند یا حرفی می‌زند که می‌توانید به آن پاسخ دهید، نظر یا سؤالتان را وارد بحث کنید. اگر جواب سؤالتان آسان باشد، روی پاسخ‌ها به شما خواهد بود – مثلاً بگویید: «بعدش چه کار کردید؟» یا «چطور به آن نتیجه رسیدید؟» یا «واقعاً باورنکردنی است! این اتفاق چند وقت پیش افتاد؟»

دنبال جمله‌های کوه‌یخ‌مانند باشید



شاید در دل بگویید با این کار خودتان را وارد حرف‌های خصوصی آن‌ها می‌کنید. اما اگر به‌دقت گوش کنید و ببینید، خیلی سریع می‌توانید تشخیص دهید که آن‌ها شما را می‌پذیرند یا نه. در بیشتر موارد، به‌خصوص در مجالس عمومی، گوینده به‌دنبال افراد بیشتری برای تعامل است و از کسی که تازه آمده و به مشارکت در بحث علاقه نشان می‌دهد، استقبال می‌کند.

احتیاط: حواستان باشد ساز مخالف نزنید – یعنی فقط برای این‌که بحث کنید، موضع مخالف نگیرید. این کار معمولاً به تنش و بحث رقابتی منجر می‌شود که در آن یکی برنده، و دیگری بازنده است. در جمع افراد غریبه، اگر کاری کنید که نزد دوستان یا همکارانشان احمق به نظر برسند یا شرمنده شوند، از حضورتان استقبال نخواهند کرد.

خوب گوش‌کردن نیازمند تمرین و تمرکز

مهارت گوش‌کردن فعال و مؤثر را باید تمرین کرد. این مهارت‌ها تا حد زیادی به توانایی محاوره‌تان کمک می‌کند. چنین مهارتی طرف‌های گفت‌وگو را تشویق می‌کند بیشتر توضیح دهند و راحت‌تر موضوع را برای‌تان بشکافند. هنگامی که با دقت به حرف‌های کسی گوش می‌کنید، در میل و اشتیاق او در مورد آن موضوع شریک می‌شوید، و با این کار به او چراغ سبز نشان می‌دهید تا به حرف‌هایش ادامه دهد. گوش‌کردن مؤثر و فعال، علاقه و کنجکاوی‌تان نسبت به آن فرد را می‌رساند و این پیام را منتقل می‌کند: «به حرف‌هایتان علاقه‌مندم ادامه دهید، می‌خواهم بیشتر بشنوم!»

۴. براساس اطلاعات جانبی، اطلاعات بیشتری بخواهید

بعد از شکستن یخ گفت‌وگو، مطرح‌کردن سؤال‌های متداول و خوب گوش‌کردن، حالا نوبت آن است که براساس اطلاعاتی که قبلاً دریافت کرده‌اید، اطلاعات بیشتری بخواهید. با بهره‌گیری از اطلاعاتی که قبلاً به‌دست آورده‌اید، می‌توانید جهت گفت‌وگو را هدایت کنید. در مورد اطلاعاتی که قبلاً از زبان خودتان یا مخاطبتان مطرح شده است، سؤالی کنید که نیازمند جواب مفصل باشد.

اطلاعات جانبی را می‌توان از روی لباس افراد، ویژگی‌های جسمانی، زبان بدن، رفتار فرد، فعالیت‌ها و کلماتش دریافت کرد. گاهی، این اطلاعات،

برداشتی کلی است. بعد می‌توانید چنین جمله‌ای بگویید: «به نظر می‌رسد درباره‌ی ... اطلاعات زیادی دارید. به ... مشغولید؟» یا «به نظر می‌رسد در این موضوع تخصص دارید. در این زمینه جایی درس می‌دهید؟» یا «آن لپ‌تاپی که استفاده می‌کنید، معرکه به نظر می‌رسد. مدلش چیست؟»

همیشه سعی کنید بعد از سؤال دارای جواب کوتاه، سؤالی در مورد جزئیات بیشتر مطرح کنید، تا به طرف مقابل فرصت توضیح بیشتر را داده باشید. برای نمونه، «چه عاملی باعث شد آن مدل را بخرید؟» به وقایع، جزئیات و به‌ویژه اطلاعات جانبی بیشتر، بسیار توجه کنید با این هدف که گفت‌وگو را به سمتی که هر دو علاقه دارید، هدایت کنید.

وقتی در مورد بحث‌های حرفه‌ای و تخصصی صحبت می‌کنید، مواظب باشید که مشاوره نگیرید. نخواهید در مورد مشکل خاصی که دارید، به شما مشاوره‌ی مجانی بدهد. به‌عنوان مثال اگر با یک دندان‌پزشک روبه‌رو شدید، نگویید: «وای، شما دندان‌پزشکید؟ چه خوب! ببینید، من این دندانم درد می‌کند. حالا که اینجایید می‌شود نگاهی هم به دندانم بیندازید؟» بیشتر متخصص‌ها و افراد حرفه‌ای مشکلی ندارند به شغلشان اشاره کنند یا حتی اگر گمان کنند علاقه دارید، در مورد شغلشان بحث کنند، اما از این‌که کسی بخواهد از موقعیت سوءاستفاده کند و به‌رایگان معاینه شود یا مشاوره بگیرد، متنفرند.

سؤالات شخصی

برای مطرح‌کردن سؤالات شخصی همیشه باید نسبت به احساسات طرف مقابل و این‌که چقدر با شما گرم گرفته، هوشیار باشید.

همیشه بهتر است سؤالات شخصی را با چنین جمله‌هایی شروع کنیم: «ببخشید که این سؤال را می‌کنم، اما...» یا «اگر اشکال نداشته باشد، دوست دارم بدانم که...» یا «امیدوارم خیلی در زندگی شخصی‌تان فضولی نکرده

باشم، اما...» یا «اشکال ندارد بپرسم...»

اگر سؤال شخصی را طوری مطرح کنید که آن فرد اجباری در جواب‌دادن نبیند، اغلب او هم به همان صورت پاسخ خواهد داد. شاید جواب سرراستی که می‌خواهید نباشد چون بیشتر مردم در بیان منظورشان مشکل دارند، به‌ویژه در موضوَعات حساس. با این حال اگر با دقت به اطلاعاتی که می‌دهند، گوش کنید و به دنبال زبان بدن پذیرا باشید، می‌توانید بفهمید که آیا آن فرد به اندازه‌ی کافی به شما اعتماد دارد که بخشی از اطلاعات خصوصی‌اش را برای‌تان فاش کند یا خیر.

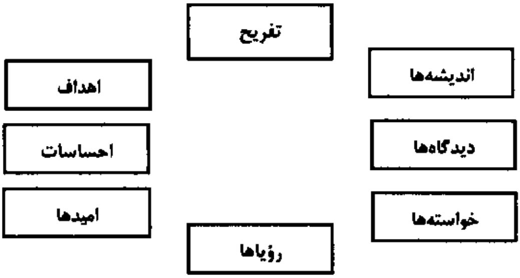
پرسش متداول

چطور می‌شود محترمانه به کسی بگویم که سؤالش خیلی شخصی است؟

اگر سؤالی کرده که ترجیح می‌دهید جواب ندهید، کافی است بگویید: «اگر اشکال نداشته باشد، ترجیح می‌دهم به این سؤال جواب ندهم.» بیشتر مردم این جمله را به‌عنوان شکل مؤدبانه‌ی «سرت به کار خودت باشد» می‌پذیرند. اگر کسی در مورد قیمت وسیله‌ای پرسید و دوست ندارید جواب دهید، بگویید: «واقعاً نمی‌دانم چون هدیه است!» یا چشمک بزنید و بگویید: «خیلی زیاد» یا «به‌صرفه نبود!»

✍ **توصیه:** بسیاری از مردم نسبت به ارائه‌ی اطلاعات متداول خاصی نظیر شغل، زادگاه و امثالهم بسیار حساسند. در برابر پاسخ‌دادن به این سؤال‌ها که میزان علاقه‌تان را نشان می‌دهد، خیلی مقاومت نکنید.

اگر گمان می‌کنید که آن سؤال خیلی شخصی است یا دوست ندارید به آن جواب بدهید، حق دارید طبق میلتان رفتار کنید. بعد از طفره‌رفتن از دادن جواب، با مطرح‌کردن سؤالی با موضوعی جدید، توپ را در زمین حریف بندازید.



در مورد امیدها، رویاها، علایق، تفریحات و افسوس‌هایتان با مردم صحبت کنید تا بتوانند شما را بشناسند.

در هنگام گرفتن اطلاعات، از طرح مسائل حساسیت‌برانگیز بپرهیزید

از تابوها و موضوعات ناخوشایند مثل مرگ، جنایات خونین، اتفاقات غم‌انگیز، شایعات شخصی، یا تهمت‌های نژادی و قومی اجتناب کنید. از بیان گرفتاری‌هایتان بپرهیزید و از گوش آن فرد برای بیان تمام مشکلات استفاده نکنید. بهتر است اتفاقات روزمره‌ی زندگی‌تان را خیلی بزرگ نکنید، یا درباره‌ی مسائلی که طرف مقابل کاری از دستش برنمی‌آید، صحبت نکنید. این تعاملات، ذهنیتی منفی در مورد شما به‌وجود می‌آورد. یادتان باشد که بهتر است با سؤال‌های خوش‌بینانه و آسان شروع کنید. این قبیل پرسش‌ها باعث می‌شود مخاطب احساس راحتی کند و به هر دو اجازه می‌دهد کم‌کم خودشان را به یکدیگر نشان دهند.

به‌دقت گوش کنید تا موضوعاتی را که آن فرد از آن‌ها خوشش نمی‌آید بیابید. نسبت به احساسات طرف مقابل هشیار باشید و اگر احساس کردید به صحبت دربارهٔ موضوع خاصی تمایل ندارد، با سؤال‌های پی‌درپی او را وادار به صحبت نکنید. استنطاق و بازجویی می‌تواند نطق طرف را کور کند و معمولاً وقتی اتفاق می‌افتد که بیش از حد سؤال‌های دارای جواب کوتاه مطرح کنید.

اطلاعات جانبی بدهید

خودافشاگری، چرخه‌ی گفت‌وگو شامل خطرکردن، پرسیدن، خوب و فعال گوش‌کردن، و کسب اطلاعات را کامل می‌کند.

روشی برای شناخت بهتر دیگران از ما

با خودافشاگری به دیگران اجازه می‌دهید تا شما را آن‌طور که دلتان می‌خواهد، بشناسند. اطلاعاتی که به افراد می‌دهید، مشخص می‌کند که چه شناختی از شما داشته باشند. موقع صحبت‌کردن در مورد علائق شخصی و اتفاقات بزرگ زندگی‌تان، ازجمله امیدها، اهداف، و تجارب افتخارآمیزتان، پرانرژی و باهیجان باشید. سر صبر می‌توانید در مورد استخدامتان، پیشه‌ی زندگی‌تان، اهداف، و مهم‌تر از همه تمایلتان برای ارتباط بیشتر درآینده، صحبت کنید.

گفتن یا نگفتن؛ مسئله این است

آیا در لاک خود فرو می‌روید چون معتقدید:

۱) اگر دیگران حقیقت را در مورد من می‌دانستند، مرا دست‌کم می‌گرفتند؛

۲) آشنایی خیلی نزدیک با کسی، از شأن و منزلتم کم می‌کند، پس مرموز بودن بهترین شیوه است؛

۳) اگر کسی مسائل خصوصی‌تان را بداند، شاید از آن‌ها برضد شما استفاده کند.

بله، کمی احتیاط در فاش‌کردن قسمت‌هایی از گذشته و زندگی شخصی‌تان، شرط عقل است. با این حال، اگر مرموز باشید این ذهنیت را بر

جا می‌گذارید که موضوعی را پنهان می‌کنید. هیچ کسی انتظار ندارد (یا نمی‌خواهد) عمیق‌ترین ترس‌ها یا رازهایتان را نزد او فاش کنید، اما اگر خواستار گفت‌وگویی پرمعنا هستید، خودتان را آماده کنید تا بخشی از گذشته و نکاتی را که برای‌تان مهم است بگویید.

واقع‌بینانه نگاه کنید، مگر چه چیزی از شما کم می‌شود؟

افرادی که در مقابل فاش‌کردن اطلاعات شخصی‌شان مقاومت می‌کنند، اصل مطلب برای‌شان مهم‌تر از جزئیات است. با نگاه‌کردن به آنچه فاش می‌شود، متوجه می‌شوید جزئیات رازهایی نیستند که باید نزد خود نگه دارید. محال است بدون افشاگری شخصی و اعتماد و اطمینان دوسویه، رابطه‌ای نزدیک و معنادار برقرار کرد. اعتماد زمانی به‌وجود می‌آید که بخواهید بعضی از اطلاعات شخصی خود را با آن فرد در میان بگذارید. درحالی‌که بهتر است برخی احساسات را برای خود نگه دارید، مخصوصاً در موقعیت‌های شغلی، اما اگر این طرز فکر محافظه‌کارانه را وارد زندگی شخصی‌تان کنید، چه‌بسا مخرب باشد. اگرچه، هستند کسانی هم که از اعتماد فرد سوءاستفاده می‌کنند، اجتناب از درمیان‌گذاشتن احساسات و عواطف شخصی، سبب انزوا خواهد شد.

برای غلبه بر این مشکل، موقعی که دیگران به شما و بقیه در مورد خودشان می‌گویند، آن‌ها را زیر نظر بگیرید. دقت کنید که هر چندوقت یک‌بار احساسات و نظر خود را دفن می‌کنید. دل به دریا بزنید و بیشتر در مورد خودتان به دیگران اطلاعات دهید. دفعه‌ی بعد که کسی درباره‌ی گذشته‌تان، احساسات شخصی، یا نظرتان پرس‌وجو کرد، یادتان باشد که حق دارید هر جور دوست دارید فکر کنید و احساس کنید. شما در معرفی خود به دیگران آزادید.

خودافشاگری چهار مرحله‌ای برای ایجاد اعتماد

خودافشاگری چهار مرحله دارد که ما هر روز به کار می‌بریم. اولین سطح، سلام و علیک رایج است. این افشاگری‌ها خیلی کلی هستند و در پاسخ به احوال‌پرسی متداول بیان می‌شوند، نظیر «حالتان چطور است؟»، «چه خبر؟»، «اوضاع چطور است؟» «چه کارها می‌کنی؟» یا «خانواده چطورند؟» اگرچه این سؤال‌ها جواب مشخصی دارند، مثل «خوبم» یا «کاملاً عالی، از این بهتر نمی‌شد!»، فرصت دریافت برخی اطلاعات جانبی را نیز فراهم می‌آورند. این افشاگری‌های اندک به دیگران نشان می‌دهد که شما خوش‌رو و صمیمی هستید و اگر موقعیتش فراهم شود، برای گفت‌وگو آماده‌اید.

مردم معمولاً بعد از سلام و احوال‌پرسی، یک سلسله اطلاعات اولیه را رد و بدل می‌کنند. به دیگران بگویید که شغلتان چیست، اهل کجایید، برای تفریح دوست دارید چه کار کنید، یا در مورد پروژه یا فعالیت تازه‌ای که در دست دارید حرف بزنید. این نوع خودافشاگری که در سطح دوم قرار دارد، در مورد تجارب شما اطلاعاتی در اختیار افراد قرار می‌دهد تا مقایسه و کشف کنند. در این مرحله است که افراد شناخت یکدیگر را شروع می‌کنند.

سطح سوم خودافشاگری، اظهارنظر و ذکر تمایلات در باب موضوعات مختلف است. در این سطح می‌توانید طرز فکر، ارزش‌ها، و دغدغه‌هایتان را آشکار کنید. می‌توانید به دیگران بگویید که در مورد جهان اطرافتان واقعاً چه دیدگاه و احساسی دارید. اندیشه‌هایتان را به‌راحتی بیان و دیگران را ترغیب کنید در مورد موضوعات مختلف اظهارنظر کنند. فراموش نکنید که افراد دیدگاه‌های مختلفی دارند. گفت‌وگوی خوب، بحث و جدل نیست که در آن یکی برنده و دیگری بازنده باشد، بلکه تبادل دیدگاه و نظر است. بحث روشنفکرانه، نه جر و بحث، ابزاری فوق‌العاده برای تداوم گفت‌وگوست،

درعین‌حال به شرکت‌کنندگان اجازه می‌دهد به طریقی هدفمندتر یکدیگر را بیشتر بشناسند.

سطح نهایی خودافشاگری، اشاره به احساسات درونی شماست، به‌خصوص در مورد کسانی که می‌شناسید و مایلید به شما نزدیک‌تر شوند. این نوع افشاگری برای بیشتر مردم سخت‌ترین است، چون مستلزم برملاکردن احساسات و عواطف است. اگرچه شاید برملاکردن احساسات سخت (و پرخطر) باشد، باعث می‌شود دیگران بهتر درک کنند شما چه کسی هستید و چه چیزی برای‌تان مهم است. وقتی از امیدها، رؤیاها، عواطف، خوشی‌ها، و افسوس‌هایتان حرف می‌زنید، مردم می‌توانند خودشان را جای شما بگذارند چون همه‌ی ما این تجارب عاطفی اساسی را به‌طور مشترک داریم. بسیاری از مردم دچار این اشتباه رایج می‌شوند که از ضمیر «شما» استفاده می‌کنند، درحالی‌که منظورشان «من» است. هنگام ابراز نظر و احساس، حواستان باشد بگویید: «من احساس می‌کنم (فکر می‌کنم، معتقدم، و غیره).»

نکاتی برای خودافشاگری مؤثر

حواستان به میزان اطلاعاتی که برملا می‌کنید، باشد

حالا دیگر از آن طرف بام هم نیفتید و «سفره‌ی دلتان را باز نکنید». همه‌ی ما تجربه کرده‌ایم که یک نفر از سیر تا پیاز زندگی‌اش را برای ما گفته و می‌دانیم که این اتفاق می‌تواند چقدر ناراحت‌کننده باشد. بهتر است اندکی از سوابق و دیدگاه‌هایتان را در طول گفت‌وگو بیان کنید.

در مورد خودتان واقع‌بین باشید

اگر در مورد صفات خوبتان اغراق کنید و ایرادات‌تان را پنهان کنید، مردم خیلی زود می‌فهمند که تصویر واقعی خودتان را ارائه نمی‌کنید. مهم است که

خودتان باشید. گاهی مردم حرف‌هایتان را باور نمی‌کنند، بنابراین جزئیاتی نظیر اسامی، تاریخ و مکان را نیز ضمیمه‌ی حرف‌هایتان کنید.

اجازه دهید همراه با خودافشاگری، گفت‌وگو ادامه یابد. به این ترتیب، هم‌صحبت‌تان شما را جدی می‌گیرد.

اهدافتان را بیان کنید

اهداف و چالش‌هایتان را بیان کنید. از این‌که بیشتر مردم با شما همدردی و تشویقتان می‌کنند، غافلگیر خواهید شد. شاید آن فرد بتواند به‌نوعی کمک‌تان کند. به همین صورت شاید شما هم بتوانید در تحقق اهدافش به او کمک کنید. اگر بتوانید به کس دیگری کمک کنید، همان لحظه مطمئناً دوست پیدا کرده‌اید.

اجازه دهید شما را بشناسند

نگران نباشید که حوصله‌ی کسی را سرمی‌برید. بیشتر مردم مایلند دوستان جدیدی پیدا کنند و لازم است به دیگران اجازه دهید که بدانند شما که هستید و آیا علائق مشترکی دارید یا خیر. مجبور نیستید افرادی را که می‌بینید سرگرم کنید، اما تا آنجا که می‌توانید شاد باشید. بیشتر مردم برای ارتباط فردی ارزش قائلند. وقتی جنبه‌هایی از زندگی‌تان را با فرد دیگری در میان می‌گذارید، با او این ارتباط بسیار مهم را برقرار می‌کنید.

مکالمه‌ای که در پی می‌آید چهار سطح خودافشاگری را نشان می‌دهد:

(سلام و احوال‌پرسی) دن: سلام بانی! چطوری؟
بانی: آه، سلام دن. خوبم. چه خبر؟
(واقعیت / تمایل) دن: سرگرم نوشتن کتاب و برگزاری چند کارگاه آموزشی هستم و زمان‌هایی که بیکارم، باغبانی می‌کنم. تو چطور؟

(واقعیت/تمایل) بانی: هنوز در بخش فروشم، اما می‌خواهم کار جدیدی انجام دهم. دنبال شغلی هستم که بتوانم از مهارت‌هایم در طراحی گرافیک رایان‌های استفاده کنم.

(نظر) به نظرم آدم باید از کاری که می‌کند، لذت ببرد، این‌طور نیست؟

(نظر) دن: کاملاً موافقم. پس الان واقعاً دنبال کار می‌گردی؟

(واقعیت) بانی: سوابق کاری‌ام را برای چند تا از شرکت‌های این منطقه فرستادم.

(تمایل) امیدوارم کاری نزدیک خانه‌ام پیدا کنم تا بتوانم پیاده یا با دوچرخه سرکار بروم.

(نظر) دن: چه فکر خوبی! به نظرم پیاده‌روی برای ورزش‌کردن روش مناسبی است. تنها وسیله‌ای که لازم داری، یک جفت کفش پیاده‌روی خوب است.

(احساس) بانی: من بعد از ورزش، احساس آرامش بیشتری دارم. ورزش کمکم می‌کند سر کار تمرکز داشته باشم.

(نظر) ای کاش کارفرماها هم کارکنان را تشویق می‌کردند بیشتر ورزش کنند.

(واقعیت) دن: من هر روز تا اداره‌ی پست پیاده می‌روم. رفت و برگشتم حدود یک‌ونیم کیلومتر می‌شود.

(نظر) اما معتقدم به من کمک می‌کند تا بهتر کار کنم.

(احساس) همچنین از گپ‌زدن با همسایه‌های خونگرمی مثل شما لذت می‌برم!

(احساس) بانی: نظر لطف شماست. دن، تو هم همسایه‌ی خوبی

هستی!

(واقعیت) به‌نظرم بهتر است بروم. امروز بعدازظهر مصاحبه‌ی شغلی دارم.

(احساس) و کمی مضطربم. باغبانی خوش بگذرد!

(نظر) دن: مطمئنم که مصاحبه‌ی خوبی خواهی داشت. می‌بینمت بانی. در مصاحبه موفق باشی!

فصل ۳

پنج ثانیه تا موفقیت: هنر به‌خاطرسپردن اسامی

بیشتر مردم آن‌قدر سرشان با مشکلات خودشان گرم است که فرصت نمی‌کنند درباره‌ی عیب و ایراد شما فکر کنند. حتی اگر بخواهند به شما امتیاز منفی بدهند، حتی اسمتان هم یادشان نمی‌آید.

جودیث مارتین[1]

نویسنده و کارشناس آداب معاشرت

پنج ثانیه تا موفقیت

پنج ثانیه! کل زمانی که دارید تا تأثیر اولیه‌ی مثبتی از خود به‌جا بگذارید. پنج ثانیه کل زمانی است که برای معرفی خود و به‌خاطرسپردن نام فرد، لازم

1- Judith Martin

است. پنج ثانیه! چه راهی سریع‌تر از این، برای شروع رابطه‌ای کاری یا اجتماعی موفق سراغ دارید؟

دِیل کارنگی[1] نویسنده‌ی مشهور و سخنران می‌گوید: «زیباترین صدا در هر زبانی، اسم افراد است.» هیچ تردیدی در این نیست. افراد از این‌که اسمشان در ذهنتان مانده، خوشحال می‌شوند. وقتی نام کسی را که به‌تازگی با وی آشنا شدید به‌خاطر می‌آورید، احساس می‌کند مهم و خاص است و گرما و دوستی بیشتری به گفت‌وگو اضافه می‌شود. همچنین به‌یادآوردن اسامی نشان می‌دهد که به حرف‌هایشان گوش می‌کنید، و باعث می‌شود با آشنایان جدید به تفاهم برسید و به غلبه بر موانعی که غریبه‌ها را از هم جدا می‌کند، کمک می‌کند.

حافظه‌ی قوی برای اسامی کم پیدا می‌شود

چند بار پیش آمده که مشغول حرف‌زدن با کسی شدید که قبلاً ملاقاتش کرده‌اید – شاید حتی بیش از یک‌بار– اما اسمش یادتان رفته است؟ یا در حال معرفی دو تا از دوستان یا آشنایانتان به‌هم هستید، و همان لحظه اسم یکی‌شان از یادتان می‌رود؟ یا در مهمانی هستید و شما را به کسی معرفی می‌کنند و پنج ثانیه بعد هر کاری می‌کنید اسمش یادتان نمی‌آید؟ یا یکی از ارباب‌رجوع‌هایتان را می‌بینید اما اسمش یادتان نمی‌آید و حالا نمی‌دانید چطور به رئیستان معرفی‌اش کنید؟ به دلیل ضعف حافظه، احساس نگرانی می‌کنید و از کسانی که قبلاً با آن‌ها آشنا شدید یا از رابطه‌های جدید دوری می‌کنید چون احتمال می‌دهید با فراموش‌کردن نامشان، از دست‌تان ناراحت شوند.

1- Dale Carnegie

چرا اسامی را فراموش می‌کنیم؟

عمده‌ترین دلیل فراموش‌کردن اسم‌ها، نداشتن تمرکز در لحظه‌ی معرفی است، بنابراین بار اول اصلاً متوجه اسم طرف مقابل نمی‌شوید. تمام حواستان به این است که بعدش چه بگویید یا نگرانید که دیگران در موردتان چه فکر می‌کنند. برخی از صحبت‌هایی که با خود می‌کنیم و نتیجه‌ی معکوس دارند عبارتند از: «بعد از سلام چه بگویم؟» «موهایم مرتب است؟» «نمی‌خواهم خیلی مشتاق به نظر برسم!»، «مطمئنم حرف نسنجیده‌ای از دهانم می‌پرد!»، «امیدوارم تصویر اولیه‌ی خوبی از خود به‌جا بگذارم.» «نمی‌دانم اگر...»

سایر عواملی که حواسمان را پرت می‌کند، مانند صدای بلند موسیقی یا صدای صحبت دیگران نیز می‌تواند باعث شود متوجه اسم افراد نشویم. اما بدترین دلیل عدم توجه به اسم فرد، بی‌علاقگی است.

اگر با خود بگویید: «بعید می‌دانم دوباره ببینمش؛ پس چرا باید خودم را به زحمت بیندازم و اسمش را یاد بگیرم»، خود را برای گفت‌وگویی بی‌ربط، غیرشخصی و کوتاه آماده کرده‌اید.

پنج‌ثانیه تا موفقیت

با بهره‌گیری از راهکار پنج‌ثانیه‌ای زیر، می‌توانید اسامی کوچک را به خاطر بسپارید:

۱. ثانیه‌ی اول: بر لحظهٔ معرفی تمرکز کنید.

۲. ثانیه‌ی دوم: راجع به این فکر نکنید که چه باید بگویید. گوش کنید تا نامش را یاد بگیرید.

۳. ثانیه‌ی سوم: با صدای بلند نامش را تکرار کنید.

۴. ثانیه‌ی چهارم: فکر کنید چه کسی دیگری را با این نام می‌شناسید.

۵. ثانیه‌ی پنجم: در طول گفت‌وگو و در پایان آن، اسمش را به زبان بیاورید.

ثانیه‌ی اول: حواستان به لحظه‌ی معرفی باشد

اجازه دهید دیگران بفهمند که نامشان برای‌تان مهم است؛ به همین منظور، موقع معرفی، تمام حواستان را بر او متمرکز کنید. مستقیماً در چشمانش نگاه کنید، لبخند گرمی بر لب داشته باشید و دست‌تان را به سویش دراز کنید و محکم و دوستانه با او دست بدهید. با کمی بیشتر نگه‌داشتن دست آن فرد، می‌توانید بر آن لحظه‌ی کلیدی که خودش را معرفی می‌کند و بلافاصله اسمش را می‌گوید، متمرکز شوید.

ثانیه‌ی دوم: راجع به حرفی که در ادامه باید بگویید فکر نکنید؛ به اسمش توجه کنید.

این همان لحظه‌ای است که منتظرش بودید، پس با فکرکردن درباره‌ی خودتان و حرفی که بعدش می‌خواهید بگویید، آن را خراب نکنید. تمام حواستان را جمع کنید و با دقت تک‌تک حروف اسم آن فرد را بشنوید، به‌خصوص اولین حرف اسمش. اگر متوجه اسمش نشدید، کافی است بگویید: «ببخشید! اسمتان را درست متوجه نشدم.» یا «ببخشید، اسمتان را نشنیدم!» اگر اسم خاصی دارد، مثلاً اسم خارجی، که هنوز از تلفظ آن مطمئن نشده‌اید، بپرسید: «اگر امکان دارد اسمتان را هجی کنید؛ می‌خواهم مطمئن شوم که درست فهمیدم.»

ثانیه‌ی سوم: نامش را با صدای بلند تکرار کنید

حتماً نامش را تکرار کنید تا مطمئن شوید اسمش را درست فهمیده‌اید. فوراً شکل حرف اول اسمش را بر روی پیشانی‌اش تصور کنید یا آن را به یکی از

اجزای صورتش ربط دهید. شاید عجیب به نظر برسد، ولی کاملاً مؤثر است، به‌ویژه بعدها که به خودتان فشار می‌آورید اسمش یادتان بیاید.

تکرار اسم چند فایده‌ی دیگر هم دارد. اول، طرف مقابل متوجه می‌شود که شما گوش کرده‌اید و تمام سعی‌تان را می‌کنید که اسمش را به خاطر بسپارید، که باعث خوش‌وقتی است. دوم، اگر اسمش را اشتباه متوجه شده باشید، می‌تواند تصحیحش کند. درنهایت، با تکرار اسم، درباره‌ی آن فکر می‌کنید، آن را به زبان می‌آورید، و دوباره آن را می‌شنوید؛ بنابراین علاوه بر دفعه‌ی اولی که آن را شنیدید، سه بار دیگر هم برای خودتان تکرار می‌شود، و همان‌طور که بسیاری از متخصصان حافظه معتقدند، تکرار یکی از عوامل کلیدی حفظ‌کردن و به‌یادآوردن است. به عبارت دیگر با تمرین به کمال می‌رسید.

ثانیه‌ی چهارم: یاد کسی بیفتید که همنام اوست

یاد تمام کسانی بیفتید که می‌شناسید و نامشان جان، سوزان، رابرت، دایان، لیندا، استیو، ماری، یا فرانک است. وقتی کسی را ملاقات می‌کنید، احتمالش زیاد است همنام کسی باشد که از قبل می‌شناسید و این امر در به‌خاطرسپردن نامش کمک می‌کند.

در حالی‌که فرد مقابل به شما معرفی می‌شود، فکر کنید چه افراد دیگری با همان اسم می‌شناسید؛ قوم و خویش، همکلاس، یا حتی حیوان خانگی. بهتر است تصویری از اولین کسی که به ذهنتان خطور کرد در مغز خود حک کنید و هر وقت کسی همنام او را ملاقات می‌کنید، به یاد او بیفتید. برای نمونه هر بار کسی به نام باربارا را برای اولین بار می‌بینید، یاد عمه باربارا بیفتید. لازم نیست این دو نفر وجه اشتراکی داشته باشند و حتی لزومی ندارد خودتان شخصاً بشناسیدشان. مثلاً هر وقت کسی به نام الیزابت می‌بینید، می‌توانید یاد الیزابت تیلور یا ملکه الیزابت بیفتید. مایکل جردن

شاید اولین مایکلی باشد که در ملاقات با کسی به همان نام ممکن است به ذهنتان خطور کند. شاید این روش به نظرتان عجیب باشد، اما با کمی تمرین، بیشتر آشنایان جدیدتان را با اسم کوچکشان به یاد خواهید آورد.

ثانیه‌ی پنجم: در طول گفت‌وگو و پایان آن، نامش را به‌کار ببرید

«پت، وقتی گفتی...»، «جان، چی باعث شد تصمیم بگیری که...؟» «آیلین، خیلی خوشحال شدم دربارهٔ سفرت به... شنیدم...»، «جیمز، چطور می‌توانم با تو در تماس باشم؟»

با گفتن اسم طرف مقابل، گفت‌وگو کمی شخصی‌تر و خودمانی‌تر می‌شود. درعین‌حال حافظه‌تان و توانایی به‌یادآوردن نامش در ملاقات بعدی، تقویت می‌شود. گفتن اسمش در پایان گفت‌وگو برداشت اولیه‌ی خوبی در ذهنش به‌جا می‌گذارد و چرخهٔ شروع، ادامه، و پایان گفت‌وگو را کامل می‌کند.

ترفندی برای به‌یادآوردن اسامی اعضای گروه

تقریباً همه‌ی ما در موقعیتی قرار گرفته‌ایم که قبل از این‌که وقت کنیم با کسی دست بدهیم، نفر بعدی را معرفی کردند و وقت کم آوردیم. در بیشتر موارد کمتر از یکی دو ثانیه بین هر معرفی فاصله هست. چطور می‌توان اسم همه‌ی آن‌ها را به یاد آورد؟ ساده است! اگر در لحظه‌ی معرفی حواستان را جمع کنید و بعد «زنجیر حروف» برای خود بسازید، خیلی راحت می‌توانید اسامی اعضای گروه را به خاطر آورید.

در اینجا نحوه‌ی کار زنجیره‌ی حروف را توضیح می‌دهیم. زبان پر است از اسامی اختصاری، سرواژه، نشان تجاری شرکت‌هایی که از حروف درست شده‌اند، و کلمات کوتاه. ترفند پیشنهادی ما این است که حرف اول اسم هر کسی را بردارید و فوراً آن را به شکل اسم اختصاری، نشان تجاری، کلمه‌ی کوتاه، یا مجموعه‌ای از حروف به هم وصل کنید.

اگر بخت یارتان باشد و اسم یکی دو نفر از اعضای گروه یادتان بماند، با کمک زنجیره‌ی حروف اسم بقیهٔ اعضا را هم می‌توانید به خاطر آورید. به نمونه‌های زیر توجه کنید:

فرض کنید در مهمانی هستید و با جورج و ماریا آشنا شده‌اید. به‌یاد «جی.ام» در نشان تجاری «جنرال موتورز» بیفتید. اگر اسم جورج به یادتان بیاید، حتماً «جی.ام» هم یادتان خواهد آمد و احتمالاً به دنبالش «ماریا» را نیز به خاطر خواهید آورد. تصور کنید که دور میزی در رستوران نشسته‌اید و «ترسا»، «آلبا» و «گری» به شما معرفی می‌شوند. زنجیره‌ی حروف کلمه‌ی کوتاه TAG را می‌سازد. به‌دنبال ترکیب‌های حروف باشید، نظیر نشان‌های تجاری، لوگو، و اسامی اختصاری ایستگاه‌های رادیویی یا تلویزیونی دارای حروف تکراری (شامل اسم‌هایی که هر دو با یک حروف شروع می‌شوند)، یا ترتیب الفبایی حروف. برای مثال: آلن، باربارا و کارلوس = ABC ؛ پاملا، هارولد و دلیا = P.H.D؛ کریستین، نانسی و نیک = CNN؛ پیتر و پت = P-P، استیو و تام = S-T.

برای به‌یادآوردن اسمشان، کافی است افراد را به هم ربط دهید، حتی اگر کنار هم نباشند. حروف را به هر ترتیبی که فکر می‌کنید در به‌یادآوردن کمک می‌کند، می‌توانید کنار هم قرار دهید. زمانی که وقت‌تان آزاد است، حروف و اسم‌های مربوط به آن‌ها را چند بار برای خود تکرار کنید. هرچه اسم‌ها را بیشتر تکرار کنید، بهتر در ذهنتان می‌مانند. اگر کلمه‌ی مرتبط‌تری برای گروه اسم‌ها به ذهنتان رسید، همان را جایگزین کنید.

دیگر روش‌های به‌خاطرآوردن اسامی

پیش از این‌که اسم‌ها را به هم ربط دهید، نکته‌ای را باید در نظر داشته باشید: اگر اسم کسی را به واژه‌ای ناخوشایند یا حتی توهین‌آمیز ارتباط

دادید، نگران نشوید و حتی تغییرش ندهید. اغلب مردم از شما نمی‌پرسند که چطور اسمشان را به‌خاطر آوردید؛ آن‌ها فقط خوشحال می‌شوند که اسمشان در خاطرتان هست. اگر هم کسی پرسید، فقط بگویید: «شما واقعاً مرا تحت تأثیر قرار دادید!» در اینجا پنج روش دیگر برای به‌خاطرآوردن اسم افراد به شما معرفی می‌شود.

قافیه‌سازی

یکی از روش‌های جالبی که کمک می‌کند اسم افراد را به خاطر آورید، ارتباط‌دادن کلمه‌ای است که با آن اسم هم‌قافیه است. برای نمونه: «بیلی» زد سیلی، «دَن» و من، «نانسی» شانسی.

اسامی‌ای که بخشی از تعابیر مشهور است

بعضی از اسامی بخشی از تعابیر مشهور است، مانند: «باب» در باب میل تو.

اسامی‌ای که شبیه اسم اشیا است

بعضی از اسامی، اسم اشیا یا کلماتی است که هر روز با آن‌ها سروکار داریم: جک، رز، و بیل مثال‌هایی از این قبیل هستند.

اسامی‌ای که حرف اولشان با حرف اول تفریح یا شغل آن فرد یکی است

حرف اول بعضی از اسامی با حرف اول شغل یا سرگرمی مورد علاقه‌ی آن فرد یکی است؛ برای نمونه گری گیتاریست، دیوید دونده، ماری معلم.

خصوصیتی را انتخاب کنید و به نام فرد ربطش دهید

در اینجا راه دیگری برای یادآوری اسم نشانتان می‌دهیم. به‌دقت به چهره‌ی فرد نگاه کنید. اگر بخت یارتان باشد، یکی از اعضای صورتش بیشتر تو چشم می‌زند. این خصوصیت می‌تواند به چشم، بینی، گوش، چانه، پیشانی، ابرو، علایم مادرزادی، مو یا حتی شکل صورتش مربوط باشد. برای مثال چشم‌های درشت و درخشان جولی شاید «جولی جواهر» را به یادتان بیندازد. یا ابروهای پرپشت الکس باعث شود شما به یاد «الکس اخمو» بیفتید. یا اندام ترکه‌ای و قلمی تیم، شما را به فکر «تیم ترکه‌ای» بیندازد. سایر اسم‌های مرتبط عبارتند از سندی سیبیلو، هری هرکول، گری گوش‌بزرگ، لاری لاغرمردنی و غیره.

پرسش متداول

من در مهمانی‌ها معمولاً کسانی را ملاقات می‌کنم که قبلاً هم آنان را دیده‌ام، اما اسمشان یادم نمی‌آید. از طرفی خیلی برایم سخت است که به آن‌ها بگویم: «ببخشید، اسمتان را فراموش کردم!» چطور می‌توانم از قرارگرفتن در این موقعیت ناخوشایند اجتناب کنم؟

گاهی هر کاری هم می‌کنید، باز هم اسم طرف یادتان نمی‌آید. در اینجا چند راهکار غیرمستقیم برای فهمیدن اسم طرف معرفی می‌کنیم:

- از میزبان یا کس دیگری اسمشان را بپرسید.
- وقتی گرم گفت‌وگو شدید، به‌دقت به حرف‌های بقیه‌ی مهمانان گوش کنید و ببینید چه اسمی به کار می‌برند. همان موقع یک پیوند ارتباطی برایش بسازید.
- اگر شرایط فراهم بود، زیرچشمی به فهرست مهمانان یا چیدمان جایگاه‌ها نگاهی بیندازید. دیدن اسامی به‌صورت کتبی کمک می‌کند بهتر

بفهمید نام هرکس چیست.

روش نتیجه‌بخش دیگر عبارت است از معرفی مجدد خود با این عبارت: «سلام، مرا یادتان هست؟ من دان هستم. ما چند وقت پیش همدیگر را در... ملاقات کردیم...» در بیشتر موارد، آن فرد تشکر می‌کند که خودتان اسمتان را گفتید و به همان صورت عمل خواهد کرد. اما اگر اسمش را نگفت، خیلی راحت بپرسید: «ببخشید اسمتان را دوباره می‌گویید؟»

و اگر همهٔ این‌ها نتیجه نداد، می‌توانید با لبخندی آمیخته به شرم بگویید: «البته که اسمتان را می‌دانم، اما الان هیچی به ذهنم نمی‌آید.»

با تمرین می‌توانید خیلی خوب اسامی را به یاد بیاورید

شاید گمان کنید یادگرفتن این‌که چطور اسامی را به افراد ربط دهید، خیلی طول می‌کشد. اما معمولاً، عکس آن است و با تمرین و اعتمادبه‌نفس، در همان لحظه می‌توانید پیوندی برقرار کنید. اگر همیشه این فرآیند ذهنی را انجام دهید، توانایی‌تان در یادگرفتن و به‌یادآوردن اسامی تا حد زیادی تقویت می‌شود.

بعد، وقتی افرادی را که قبلاً ملاقاتشان کرده‌اید برای بار دوم می‌بینید و اسمشان را صدا می‌زنید، خواهید شنید: «باورم نمی‌شود که اسمم یادتان مانده است!»

به‌خاطرآوردن اسم افراد تأثیر ماندگار و دیرپا دارد

احساس نزدیکی و صمیمیتی که از به‌خاطرداشتن اسم افراد به‌وجود می‌آید، باعث می‌شود آن‌ها بلافاصله از شما خوش‌شان بیاید. درنتیجه، احتمالاً در همان لحظه گفت‌وگویی گرم شکل خواهد گرفت و هر دو از مصاحبت با یکدیگر احساس خوشایندی خواهید داشت. اما شاید اتفاق دیگری هم رخ دهد؛ همین که اسمش را به خاطر دارید، می‌تواند آغاز دوستی‌تان باشد.

بخش ۲

ادامه‌ی گفت‌وگو با شوخی و صمیمیت

فصل ۴

گفت‌وگو را با قدرت ادامه دهید

با به‌زبان‌آوردن رؤیاهایتان، مفهوم ملموسی از آنچه می‌خواهید، به‌وجود می‌آورید و به این ترتیب بسیار شیواتر می‌توانید توصیفش کنید.

لس براون[1]
نویسنده و سخنران انگیزشی

آیا بعد از سلام و احوال‌پرسی یا مطرح‌کردن چند تا سؤال و به‌قولی شکستن یخ گفت‌وگو، «زبانتان بند» می‌آید؟

حفظ گفت‌وگو آسان است به شرط آن‌که عوامل کلیدی را بشناسید. البته، زبان بدن خوب، نشان‌دادن علاقه و کنجکاوی، و مشتاق و خونگرم

1- Les Brown

بودن نیز ضروری است. شش کلید دیگر برای تداوم‌بخشیدن به گفت‌وگو به‌آسانی و به‌طور طبیعی عبارتند از:

۱. بر موقعیتی که هستید، تمرکز کنید.

۲. در مورد اتفاقات «بزرگی» که در زندگی آن فرد افتاده است، بپرسید.

۳. تعادل را در تبادل دوسویهٔ اطلاعات حفظ کنید.

۴. در مورد مباحثی که برای‌تان مهم است، بحث کنید.

۵. با استفاده از اطلاعات جانبی که به‌دست آورده‌اید، موضوع را عوض کنید.

۶. به‌دنبال علایق و تجارب مشترک باشید.

ادامه‌دادن گفت‌وگو



کلید شماره ۱: بر موقعیتی که در آن هستید، تمرکز کنید

موقعیت خودتان را در محیطی که در آن لحظه قرار دارید، شناسایی کنید؛

یعنی دقیقاً در آن مکانی که هستید: چرا اینجا هستید؟ چه کس دیگری در اینجا هست که می‌شناسیدش یا می‌خواهید ملاقاتش کنید؟ چه کارهایی در اینجا انجام می‌شود؟ چطور شد که سر از اینجا درآوردید؟ چه ویژگی‌ای اینجا را خاص یا شایان توجه کرده است؟ چه اطلاعات دیگری در مورد اینجا می‌توانید از بقیه بگیرید؟ چه تجربه‌هایی قبلاً در این مکان داشته‌اید؟ نسبت به اینجا چه احساسی دارید؟

با تمرکز بر جنبه‌های مختلف محیط اطرافتان، می‌توانید خیلی راحت با دیگران صحبت کنید. بعد از این‌که موقعیت خودتان را درک کردید، خیلی طبیعی است که بفهمید دیگران آنجا چه می‌کنند. این رویکرد، موضوعات زیادی برای بحث در اختیارتان می‌گذارد. مجبور نیستید در مورد حرفی که باید بزنید، فکر کنید. کافی است به موقعیت‌تان نگاهی بیندازید و موضوعی برای سؤال یا اظهارنظر پیدا کنید.

به بیرون نگاه کنید نه به درون

بسیاری از کسانی که در گفت‌وگو ضعیف عمل می‌کنند به‌جای این‌که به مردم اطراف و اتفاقات نگاه کنند، مایلند به خودشان نگاه کنند و ذهنشان معطوف به خودشان باشد. آن‌ها در این فکرند که چطور به نظر می‌رسند، دیگران در موردشان چه فکری می‌کنند، و آیا از ایشان خوش‌شان می‌آید یا نه. آن‌ها می‌خواهند بدانند که آیا دیگران، آن‌ها را فردی باهوش می‌دانند یا احمق، جذاب یا زشت و امثالهم. این افکار «درون‌گرایانه» باعَث می‌شود همیشه حواستان به خودتان باشد و کم‌وبیش از اتفاقات اطرافتان بی‌خبر باشید. درنتیجه، تمام موضوعات قابل بحثی را که جلوی چشم و گوش و بینی‌تان هست از دست می‌دهید. به‌جای آن، از حواستان برای رصدکردن جزئیات اطرافتان استفاده کنید و در گفت‌وگوهایتان آن‌ها را به کار ببرید.

همچنین، وقتی نگاه و افکار برون‌گرایانه دارید، کمتر حواستان به خودتان خواهد بود و کمتر معذب و ناراحت می‌شوید. اعتمادبه‌نفستان بالا می‌رود، ترس و تردیدهایی که نسبت به خود دارید از میان می‌رود، و گفت‌وگوهای طبیعی‌تر و طولانی‌تری خواهید داشت.

موقعیت‌تان را مانند مجموعه‌ای از دایره‌های هم‌مرکز درنظر بگیرید

اگر محور گفت‌وگوهایتان را محیط اطرافتان قرار دهید، خیلی راحت می‌توانید موضوعات‌تان را به محیط بعدی که در آن هستید، توسعه دهید. برای نمونه، اگر در کلاس باشید، پس خودِ کلاس محیط آن لحظه یا مرکز دایره‌های هم‌مرکز است. بعد از بحث در مورد کلاس، گفت‌وگو را به دایره‌ی بعدی بکشانید که شامل دانشکده یا محله می‌شود. بر اجزای مختلف محیط اطرافتان تمرکز کنید. سایر کلاس‌ها، دانشگاه، رستوران‌های آن منطقه، سینما، باشگاه و غیره. همان‌طور که به صحبت ادامه می‌دهید، بحث‌تان را گسترش دهید و به موضوعاتی مثل این‌که کجا زندگی می‌کنید، چطور به کلاس می‌آیید، جاهای تفریحی آن حوالی، شهر یا مناطق دیدنی خارج شهر بپردازید.

بعد از این‌که حجم فراوان خوراک گفت‌وگو را که مستقیماً اطرافتان هست درک کردید، دیگر هیچ‌وقت حرف برای گفتن کم نمی‌آورید.

برای نمونه، فرض کنید اولین بار است که به باشگاه تندرستی قدم گذاشته‌اید و بالأخره در کلاس ورزشی ثبت نام می‌کنید که ماه‌هاست قولش را به خودتان داده بودید. در صف ثبت‌نام، آدم جذابی پشت‌سر شماست. فهمیدن هدف فرد از آمدن به کلاس، برای شروع خوب است.

بعد از نگاه چشم تو چشم و لبخند، سلام کنید و در مورد موقعیت آن لحظه، پرس‌وجو یا اظهارنظر کنید. حتماً اهداف خودتان را از آمدن به کلاس

بگویید. گفت‌وگو می‌تواند این‌گونه پیش رود:

روبرتو: سلام! اولین بار است که در کلاس هندبال ثبت نام می‌کنید؟
ماری: بله! از خیلی وقت پیش می‌خواستم این بازی را یاد بگیرم و بالأخره الان همت کردم این کار را انجام دهم. شما چطور؟
روبرتو: من هم همین‌طور! همیشه در مورد این باشگاه کنجکاو بودم. هر روز موقع رفتن سرکار، از کنارش رد می‌شوم. بعد فکر کردم بد نیست امتحان کنم. قبلاً اینجا کلاس داشتید؟
ماری: تابستان پارسال یک دوره‌ی شنا اینجا گذراندم و واقعاً لذت بردم. مربیانش عالی بودند. هم با آدم‌های خوبی آشنا شدم و هم این‌که شنا یاد گرفتم.
روبرتو: خوشحالم که ارزیابی مثبتی در مورد اینجا به من دادید. دوست دارم زودتر این کلاس هندبال شروع شود. راستی، اسمم روبرتوست.
ماری: خوش‌وقتم. من ماری‌ام. قبلاً هندبال بازی کردید؟
روبرتو: نه راستش! کمی تنیس و اسکواش بازی کردم. بازی‌هایی را که با توپ و دست انجام می‌شود دوست دارم، پس فکر کردم بهتر است هندبال یاد بگیرم. همچنین، می‌خواهم یک همبازی پیدا کنم که مرتب با هم بازی کنیم، به نظرم این‌طوری راحت می‌توانم همبازی پیدا کنم. چی باعث شد که به کلاس هندبال بیاید؟
ماری: یکی از دوستانم گفت یادگرفتنش خیلی راحت است و ورزش فوق‌العاده‌ای است. همچنین من واقعاً می‌خواهم با افراد جدید آشنا شوم، پس به اینجا آمدم! حدس می‌زنم کلاس مفرحی باشد.
روبرتو: یک سؤال، ماری! می‌دانی غذای بوفه‌ی اینجا خوب است یا نه؟ من همیشه بعد از فعالیت بدنی شدید، ضعف می‌کنم.
ماری: شنیده‌ام که خوب است ولی هیچ وقت امتحان نکردم.

روبرتو: خب، اگر مایل باشی، شاید بعد از کلاس بتوانیم برویم یک لقمه‌ای بزنیم یا نوشیدنی خنک بخوریم.
ماری: حتماً! چه فکر خوبی! پس جلوی سالن می‌بینمت.
روبرتو: باشد! بعد از کلاس می‌بینمت!

در گفت‌وگوی روبرتو با ماری، آن دو در مورد دلایل شرکت در کلاس، تجربه‌های قبلی خود در بازی با توپ و دست، کارکنان باشگاه، غذای بوفه، و درنهایت برنامه‌ی ملاقات بعدی، صحبت کردند. براساس اطلاعات جانبی که در حین گفت‌وگو مطرح می‌شود، می‌توان در این زمینه‌ها پرس‌وجو کرد تا مکالمه را مدت بیشتری ادامه دهید:

- نظرتان در مورد امکانات باشگاه چیست؟
- زمان زیادی اینجا کلاس داشتید؟
- چه فعالیت‌های دیگری اینجا انجام می‌شود؟
- این حوالی زندگی می‌کنید؟
- کجا کار می‌کنید؟
- رستوران خوبی این اطراف می‌شناسید؟
- همبازی دیگری در هندبال دارید؟
- چه نوع کاری انجام می‌دهید؟
- روزهای تعطیل چه کار می‌کنید؟
- دوست دارید گاهی قرار بگذاریم و بازی کنیم؟

کلید شماره ۲: اتفاقات بزرگ زندگی طرف مقابل را پیدا کنید

موضوعات جذاب

دیل کارنگی در کتاب **آیین دوست‌یابی** می‌گوید اگر اتفاقات واقعاً بزرگ زندگی آن فرد را پیدا کنید، دیگر حرف‌زدن برای‌تان مشکل نیست. «موضوعات جذاب» بخش‌هایی هستند که برای آن فرد بسیار مهم و جالب

توجهند و هر دویتان را سر ذوق می‌آورند. آن‌ها موضوعاتی هستند که شما و طرف مقابل را واقعاً جذب می‌کنند و می‌توانید به مدت طولانی در موردشان حرف بزنید.

«موضوعات جذاب» می‌تواند شامل کار، شغل جدید، سرگرمی خاص، اهداف شغلی، سفری که در پیش دارید، فعالیت ورزشی، امور خیریه و حتی روابط خصوصی باشد! موضوعات جذاب، موضوعات یا فعالیت‌هایی هستند که واقعاً مردم را جذب می‌کنند. موضوع جذاب می‌تواند علاقه‌ای بلندمدت، تفننی، گذرا یا علاقه‌ی فعلی‌تان باشد، هرچه که شما را سر ذوق بیاورد.

لازم است هرچه زودتر موضوعات جذاب افراد را پیدا کنید چون این علایق شدید بسیار بحث‌برانگیزند. هرچه زودتر موضوعات جذاب آن فرد را بیابید و مال خود را فاش کنید، گفت‌وگوهای پرانرژی‌تر و مهیج‌تری خواهید داشت و شاید نقاط مشترکی هم پیدا کنید. یکی از اهداف مطرح‌کردن سؤال‌های متداول پی‌بردن به موضوعات جذاب برای آن فرد است. با آگاهی از موضوعات جذاب برای طرف‌مقابل، می‌فهمید چطور سر ذوق بیاوریدش و مسائلی را که برایش مهمند کشف می‌کنید. درمی‌یابید که وقت، پول، و هوش و توانش را کجا صرف می‌کند، که نشان می‌دهد ارزش‌هایش چیست. این خوراک پربرکتی برای گفت‌وگوست و نکات پرمعنایی درباره‌ی طرف مقابل به شما می‌گوید.

همچنین، برای یافتن مطالبی که آن فرد را سر ذوق می‌آورد، دنبال اهداف، تجارب، و انگاره‌های مشترک بگردید. مردم اغلب موضوعات مورد علاقه و مشترک زیادی دارند که مایلند در موردشان حرف بزنَند. از آنجا که همه‌ی ما علایق مشترکمان را با هم در میان می‌گذاریم، لازم است موضوعات جذاب دیگران را به قلاب بیندازیم. وقتی کسی را پیدا می‌کنید که همان موضوعاتی برایش جذاب هستند که برای شما هست، می‌توانید دریابید که به احتمال قوی تمایل دارد فعالیت‌ها و علایق مشترکش را با شما در میان بگذارد. از همین جاست که دوستی‌ها شروع می‌شود.

چطور به موضوعاتی که برای دیگران جذاب است پی ببریم

آیا وقتی وارد جمع غریبه‌ای می‌شوید، به خودتان می‌گویید: «من هیچ وجه اشتراکی با آدم‌های اینجا ندارم»؟ خیلی از مردم گمان می‌کنند که علایقشان منحصربه‌فرد است و دیگران علاقه‌ای به آن‌ها ندارند. اما معمولاً عکس آن درست است. به سبب دسترسی ما به دامنه‌ی وسیعی از فعالیت‌ها، بسیاری از مردم علایق، اهداف، و تجارب مشترکی در زندگی دارند. راهکارش شناختن دیگران و یافتن کسی است که با او وجه مشترک دارید.

«موضوعات جذاب»، موضوعاتی هستند که آن فرد را به هیجان می‌آورند



هنگام کشف موضوعات جذاب افراد، با سؤال‌های رایج موضوعات مختلف را به قلاب خود بیندازید. هر وقت پاسخی پرشور و سرشار از هیجان گرفتید، علاقه‌تان را نسبت به آن موضوع ابراز کنید. این بدان معنا نیست که خودتان هم باید علاقه‌ی شدیدی نسبت به آن موضوع داشته باشید، اما اگر بتوانید کمی یا تا حدی نسبت به آن موضوع کنجکاوی نشان دهید، مؤثر خواهد بود. با این کار به دیگران فرصت می‌دهید بعضی از جنبه‌های مهم زندگی‌شان را با شما در میان بگذارند و احساس مثبتی نسبت به شما پیدا کنند. همصحبت‌تان احساس می‌کند به او اهمیت می‌دهید و احتمالاً او هم علاقه‌ی مشابهی نسبت به شما ابراز می‌کند.

مردم اغلب اشیایی همراهشان دارند که حاکی از علایقشان است. دنبال وسیله‌ی ورزشی، کتاب، زیورآلات، لباس یا هر وسیله‌ای باشید که شاید نشان‌های از موضوعاتی باشد که برای آن فرد جذاب است. مردم در فعالیت‌هایی شرکت می‌کنند که برای‌شان بسیار جذاب باشد.

با سؤال‌های مفصل و جواب بلند، بر آن فعالیت تمرکز کنید. بدین ترتیب ادامه‌ی گفت‌وگو آسان خواهد بود. به دنبال افرادی بگردید که در حال تفریح هستند یا برای رشد و ارتقای خود در تلاشند. با این کار، به یافتن موضوعات جذاب افراد نزدیک‌تر می‌شوید.

موضوعات جذاب افراد را اغلب از میان جملات کوه‌یخ‌مانندشان می‌توان یافت، بدین معنا که حرفی می‌زنند که نوک کوه‌یخ گفت‌وگو را نشان می‌دهد و فقط منتظرند در مورد جزئیات فعالیت یا پروژه‌ای که درگیرش هستند، سؤال کنید. به‌دقت به اطلاعات جانبی که می‌دهند، گوش کنید و بعد سؤال‌هایی با جواب مفصل مطرح کنید تا تشویق شوند درباره‌ی علایقشان حرف بزنند. می‌توانید بگویید: «این دقیقاً همان موضوعی است که من همیشه در موردش کنجکاو بودم. چطور واردش شدید؟»

اگر چند نشانه‌ی دیداری یا گفتاری در مورد موضوعات جذاب آن فرد

وجود دارد، در قدم بعد با مطرح‌کردن سؤال‌هایی که در پی می‌آید، تمایلتان را به فهمیدن آنچه برایش مهم است، نشان دهید.

- روزهای تعطیل دوست دارید چه کار کنید؟
- برای تفریح، دوست دارید چه کار کنید؟
- وقت‌هائی که کار نمی‌کنید، دوست دارید چه کنید؟
- به چه نوع کارهایی علاقه‌مندید؟
- هنگام استراحت چه می‌کنید؟
- از اوقات فراغت‌تان چطور لذت می‌برید؟
- آیا درگیر پروژه‌ای هستید؟
- از چه نوع سرگرمی‌هایی لذت می‌برید؟
- آیا در سازمان خاصی مشغولید؟
- چه پروژه‌ای را به‌تازگی در دست گرفته‌اید؟
- آیا کاری هست که همیشه دلتان می‌خواسته انجامش دهید، اما هیچ‌وقت به سراغش هم نرفته باشید؟
- آیا هدف خاصی در بلندمدت دارید؟

چطور می‌توانید موضوعاتی را که برای‌تان جذاب است به دیگران نشان دهید

یافتن موضوعات جذاب دیگران، به‌تنهایی کافی نیست. یادتان باشد گفت‌وگویی خوب است که در آن تعادل حفظ شده باشد، پس خودتان را آماده کنید که موضوعات جذاب خود را هم به دیگران نشان دهید. وقتی به دیگران اجازه می‌دهید که بفهمند چه چیزهایی برای‌تان مهم است، این فرصت به آن‌ها داده می‌شود تا شما را از زبان خودتان و با ذهنیتی مثبت بشناسند.

وقتی به مهمانی یا مراسمی اجتماعی دعوت می‌شوید، بهتر است چند قلم از موضوعاتی را که برای‌تان هیجان‌انگیز است و مایلید در موردشان با مدعوین صحبت کنید، بنویسید. این فهرست موضوعات جذاب - پروژه، برنامه‌های آتی، یا رخدادهای جهان - را همراه خود ببرید و با لحنی پرحرارت در موردشان با حضار صحبت کنید.

موضوعات جذاب خود را با دیگران در میان بگذارید

وقتی موضوعات جذاب و توجه‌برانگیز خود را با دیگران در میان می‌گذارید، تا حد امکان در مورد مشغولیت‌هایتان دقیق و صریح باشید. مقدار زیادی واقعیت، مثل اشاره به تاریخ و مکان در حرف‌هایتان به کار ببرید تا هم‌صحبت‌تان اطلاعات جانبی زیادی به‌دست آورد و در موردشان پرس‌وجو کند. شاید اطلاعات چندانی در مورد آن موضوع نداشته باشد، اما اشتیاقتان به او سرایت می‌کند و خوراک زیادی در اختیار طرف مقابل می‌دهد تا در موردشان سؤال کند.

چند راه برای اشاره به موضوعاتی که برای‌تان جذابند عبارت است از:

- من واقعاً در مورد... هیجان زده می‌شوم...
- حدس بزنید چی شده؟ قرار است من بالأخره...
- بی‌صبرانه منتظرم آخر هفته برسد چون...
- همین تازگی‌ها کار روی... را تمام کردم...
- دارم خودم را آماده می‌کنم تا پروژه‌ای بزرگ را شروع کنم که مربوط است به...

حواستان باشد که هنگام صحبت در مورد موضوعاتی که برای‌تان جذاب است، برای افراد ناآشنا با آن رشته، کلمات و اصطلاحات تخصصی به کار

نبرید. به‌جای اشاره به جزئیات، در مورد نگاه کلی که به آن موضوع دارید و شما را به هیجان می‌آورد صحبت کنید. سعی کنید زیاد درباره‌ی موضوع مورد علاقه‌تان صحبت نکنید. این اشتباه رایج بیشتر افراد است. حواستان به مدت زمانی باشد که در مورد موضوع جذابتان صحبت می‌کنید اما بازخوردی از طرف مقابلَ نمی‌بینید. کاملاً درست است که به طرف مقابل بگویید چه موضوعاتی شما را به وجد می‌آورد، اما حواستان باشد که شاید او دلش نخواهد همه‌ی جزئیاتی را که در مورد آن موضوع می‌گویید بداند. اگر نشانه‌هایی مبنی بر ادامه‌ی صحبت دریافت کردید (مثل چند تا سؤال)، صرفاً چند جمله‌ی دیگر بگویید؛ تا زمانی که احساس کنید بهتر است نوبت را به او بدهید.

در پی علایق مشترک

بسیاری از مردم خوشحال می‌شوند وقتی می‌فهمند با کسانی که ملاقاتشان می‌کنند، علایق مشترکی دارند. به کمک گفت‌وگوهای مؤثر، به اهدافی که در زمینه‌ی موضوع مورد بحث دارید، نزدیک‌تر می‌شوید. البته، هرچه علایق بیشتری برای صحبت داشته باشید، گفت‌وگوهای پربارتری خواهید داشت.

فراموش نکنید که گفت‌وگو راهی است برای یادگرفتن درس‌هایی که خودتان مستقیماً نیاموخته‌اید، مانند سفر به نقاط دورافتاده یا چتر بازی.

وقتی شما و همصحبت‌تان تجربه‌هایتان را در اختیار هم قرار می‌دهید، هر دو از این تبادل تجربه بهره می‌برید. توصیه‌ی دیل کارنگی را به ذهنتان بسپارید: «اتفاقات بسیار بزرگ زندگی افراد را کشف کنید، و تشویقشان کنید تا در موردشان حرف بزنند. دنبال موضوعات جذاب طرف مقابل باشید و مطمئن شوید که موضوعات جذاب خود را نیز مطرح می‌کنید. بدین ترتیب، ادامه‌ی گفت‌وگو کار سختی نخواهد بود.»

کلید شماره ۳: تبادل اطلاعات دوسویه و متعادل باشد

گفت‌وگویی خوب است که در آن دو طرف از لزوم تبادل دوسویه‌ی اطلاعات آگاه باشند. این تبادل اطلاعات می‌تواند تعادل بین میزان حرف‌زدن و گوش‌کردن باشد. گفت‌وگوی خوب مانند بازی «دستش دِه» است. اول یک نفر توپ صحبت را می‌گیرد و شروع می‌کند به حرف‌زدن، کمی بعد، توپ را به طرف فرد دیگری پرت می‌کند. این پرتاب می‌تواند به شکل سؤال، نظرخواهی یا اظهارنظر کسی باشد که نوبتش است. به‌محض این‌که همصحبت‌تان گوی صحبت را به‌دست گرفت، می‌توانند موضوع دریافت و ارسال اطلاعات در مورد یکدیگر را به تعادل برساند.

گفت‌وگوی خوب: تعادل بین میزان حرف‌زدن و گوش‌کردن

برای این‌که گفت‌وگویی محرک و مداوم باشد، شرکت‌کنندگانش باید درعین‌حال که گویندگان فعالی هستند، شنوندگان فعالی نیز باشند. مطمئن شوید که هر دوی این کارها را در طول گفت‌وگو انجام می‌دهید. بعد از بیان مختصر نظرتان، توپ را به زمین طرف مقابل بفرستید. بعضی از افراد خیال می‌کنند باید در مورد دیدگاهشان توضیحات مفصل بدهند. این کار معمولاً از نظر همصحبت‌تان غیرضروری، گیج‌کننده، و حتی کسالت‌بار است؛ اگر خودش خواست بیشتر بداند، همیشه می‌توانید حرفتان را با جزئیات کامل کنید. دیدگاه‌ها و پرسش‌هایتان باید حول محورهای اصلی باشد نه جزئیات جانبی. بدین ترتیب جریان گفت‌وگو را حفظ می‌کنید و شنونده گیج یا کسل نمی‌شود.

اطلاعاتی را که رد و بدل می‌کنید متعادل نگه دارید

افراد در حین صحبت باید اطلاعات شخصی اولیه، باورها، دیدگاه‌ها، واقعیت‌ها، و جزئیات را به یک میزان با هم رد و بدل کنند. این به معنای

تبادل «این در عوض آن» نیست، بلکه تعادلی کلی بین محتوای گفت‌وگوست. وقتی تبادل اطلاعات متوازن باشد، می‌توانید یکدیگر را به یک میزان بشناسید. اگر گفت‌وگویتان فعال باشد، اطلاعات زیادی بین شما منتقل می‌شود و در پایان، هریک از شما کمی اطلاعات در مورد دیگری دارد.

این روش، رَاهی طبیعی برای شناختن مردم است و درحالی‌که هر دو طرف را به ارائه‌ی اطلاعات شخصی بیشتر تشویق می‌کند، حس اعتماد را نیز تقویت می‌کند. «شنونده‌ی خوب» شاید خیال کند لزومی ندارد اطلاعات شخصی‌اش را مطرح کند، و اطلاعاتش کسالت‌بار و بیهوده است. شاید گمان می‌کند: «چه کسی اهمیت می‌دهد که من اهل کجا هستم یا چه کار می‌کنم یا کجا به مدرسه رفتم؟! حوصله‌ی طرف را سر می‌برم!» خیلی مهم است که شنونده‌ی خوبی باشید، اما به همان اندازه مشارکت شما هم بسیار ضروری و مهم است.

اگر یکی از طرفین گفت‌وگو بیش از حد در مورد خودش اطلاعات دهد و دیگری کم، توازن گفت‌وگو به هم می‌خورد. گفت‌وگوی نامتعادل هر دو طرف را معذب می‌کند. یکی فکر می‌کند: «من همه‌ی گفتنی‌ها را گفتم! او فقط مثل مجسمه آنجا نشسته!» در مقابل، آن یکی به خودش می‌گوید: «زبان به کام نمی‌گیرد! بی‌وقفه حرف می‌زند! من که گوشم عضله آورد!»

فهمیدن این‌که چرا گفت‌وگوی نامتعادل، به برداشتی منفی منجر می‌شود، کار سختی نیست. اگر جریان اطلاعات شامل اطلاعات روزمره، گپ‌های کوچک، و اطلاعات شخصی متعادل باشد، هر دو طرف احساس می‌کنند به شیوه‌ی طبیعی و دوستانه با یکدیگر آشنا شده‌اند. هرچه تبادل اطلاعات متعادل‌تر باشد، طرف مقابل را زودتر می‌شناسید و به احتمال زیاد دوستی‌تان گل می‌اندازد.

کلید شماره ۴: در مورد موضوعاتی که برای‌تان مهم هستند، گفت‌وگو کنید

لازم است که به دیگران نشان دهید چه چیزهایی از نظر شما مهم و معنادار است. بهترین راه برای اشاره به ارزش‌ها و طرز فکرتان نزد دیگران، بحث در مورد موضوعات مورد توجه و علاقه‌تان است؛ این موضوعات می‌تواند مذهب، سیاست، یا رخدادهای جاری باشد؛ اما موضوع هرچه که باشد، پیشقدم شوید و برخی‌از احساسات و ارزش‌هایتان را فاش کنید. هنگامی که در مورد اتفاقاتی که برای‌تان مهم است صحبت می‌کنید، طرف مقابل ذهنیتی از شخصیت‌تان به‌دست می‌آورد و همچنین خوراک خوبی برای گفت‌وگو فراهم می‌شود.

چه چیزی شما را به فکر فرو می‌برد؟ چرا کارها به این روش انجام می‌دهید؟ چه دغدغه‌هایی دارید؟ دورنمایتان از آینده چیست؟ چه چیزهایی را دوست دارید و ترجیح می‌دهید؟ پاسخ این پرسش‌ها به دیگران می‌گوید که چه ارتباطی با دنیای اطرافتان دارید.

گپ‌های کوتاه، بی‌هدف و کم‌عمق نیستند. تشخیص سؤالات رایج و دادن اطلاعات در مورد خود، محیطی فراهم می‌کند تا افکار و احساسات شخصی‌تان را بیشتر آشکار کنید و اعتبار و ثبات بیشتری به دیدگاه‌هایتان می‌دهد.

در حین بیان باورها و اندیشه‌هایتان، حرف‌هایی را از زبان خود می‌شنوید که قبلاً نگفته بودید. برای بسیاری، گفت‌وگو زمانی صورت می‌گیرد که افکارشان برای اولین بار به‌صورت شسته و رفته بیان می‌شود. وقتی در مورد اندیشه‌های مختلف حرف می‌زنید، لازم است طوری بحث کنیَد که طرف مقابل بفهمد حق اظهارنظر دارد، حتی اگر نظرش با شما فرق داشته باشد. دیدگاه‌های دیگران را بپذیرید و به‌دقت به حرف‌هایش گوش کنید. وقتی هم که نوبت شما می‌شود حرف بزنید؛ او هم از دیدگاه‌های شما بیشتر استقبال می‌کند.

چند هشدار: موقع گفتن موضوعاتی که برای‌تان مهم است، حواستان

باشد که سفره‌ی دلتان را باز نکنید و هرچه را در دلتان هست بیرون نریزید، یا خود را در موضع پند و اندرزدادن نبینید. ناشکری نکنید؛ در مورد اموری که نه از خودتان و نه از شنونده، کاری در موردشان ساخته نیست، گله و شکایت نکنید؛ اطلاعات خیلی شخصی را از حرف‌هایتان حذف کنید؛ به‌ویژه در اوایل آشنایی. گفتن مسایل خیلی خصوصی به دوستان وقت مناسبی دارد. صبر کنید تا وقتش برسد، زمانی که به هم اعتماد کردید. با گفتن مسائلی که برای‌تان اهمیت دارد، دیگران را در آن مسائل وارد می‌کنید.

کلید شماره ۵: با استفاده از اطلاعات جانبی، موضوع را عوض کنید

تغییر موضوع، احتمالاً آسان‌ترین راه برای ادامه‌ی بحث است، آن‌هم درحالی‌که موضوعات جالب برای دو طرف را به قلاب می‌اندازید. مجبور نیستید قبل از شروع موضوع جدید، قبلی را تمام کنید. بحث‌های خوب معمولاً ترکیبی از موضوعات و فکرهای درهم‌آمیخته است و غیرعادی نیست که شرکت‌کنندگان در بحث از موضوعی به موضوع دیگری بپرند. خوب است که در مورد بخش‌های یک موضوع صحبت کنیم اما اگر بحث‌تان به بخش‌های جدید کشیده شد، همیشه می‌توانید با گفتن «برگردیم به حرفی که قبلاً در مورد... گفتید» به موضوع اصلی برگردید.

پرسش متداول

با یکی از طرف‌های قرارداد کاری، مشغول صرف ناهار هستیم و از آنجا که صبح و بعدازظهر در مورد کار حرف می‌زنیم، نمی‌خواهم موقع ناهار هم در مورد کار صحبت کنیم. چطور موقع صرف ناهار، گفت‌وگوی غیررسمی و جذاب داشته باشیم؟

هنگام معاشرت با طرف قرارداد، مهم است که از علایقش خارج از محیط کار

اطلاع داشته باشید. در بیشتر موارد، اگر او را قبلاً ملاقات کرده باشید، می‌توانید از میان اطلاعات جانبی که کسب می‌کنید، به علایقش پی ببرید.

اما اگر اوایل ارتباطتان است، دراین‌صورت انجام تکالیفتان قبل از ملاقات برنامه‌ریزی‌شده، می‌تواند تأثیر بزرگی در گپ غیررسمی‌تان داشته باشد. بدون کنجکاوی، در مورد علایق شخصی طرف قرارداد خود اطلاعاتی به‌دست آورید. هنگام صرف ناهار، کافی است بگویید: «متوجه شدم که شما گلکاری می‌کنید. چندوقت است این کار را انجام می‌دهید؟» یا «متوجه شدم که شما داوطلبانه در... مشغولید. خیلی دوست دارم بدانم در آن سازمان چه می‌کنید؟»

اگر هیچ اطلاعات خاصی در مورد آن شخص ندارید، حواستان را کاملاً جمع کنید تا از میان اطلاعات جانبی به آن پی ببرید. شاید در حرف‌هایش به یک همایش کاری که در هاوایی برگزار شده، اشاره کند. می‌توانید بگویید: «شنیدم که گفتید قبلاً در هاوایی بودید. از اقامت‌تان در جزیره لذت بردید؟» یا «قبل از آن هم به آنجا رفته بودید؟»

در طول گفت‌وگو، حتماً در مورد خودتان هم اطلاعاتی در اختیار طرف مقابل قرار دهید تا بداند در ادامه چه سؤال‌هایی بکند. وقتی احساس کردید در مورد موضوعی به اندازه‌ی کافی صحبت کرده‌اید، سپس به یکی از اطلاعات جانبی که از قبل گفته، اشاره کنید، یا خودتان اطلاعات جدیدی مطرح و موضوع را عوض کنید.

مثلاً بگویید: «برایم جالب بود که درباره‌ی قایقرانی صحبت کردید. من هم به آن علاقه‌مندم. درواقع من تازه از سفر دوهفته‌ای به سواحل کالیفرنیا برگشته‌ام. فوق‌العاده بود!»

در ادامه چند نمونه‌ی دیگر برای شروع گفت‌وگو با طرف قرارداد کاری موقع صرف غذا آمده است:

- چطور شد که سر از این زمینه‌ی کاری درآوردید؟
- قبل از کار در این شرکت، کجا مشغول بودید؟

- تا حالا خواسته‌اید که کسب‌وکار خودتان را راه بیندازید؟
- چه فرآیندهای جدیدی می‌بینید که وارد صنعت ما شده‌اند؟
- نظرتان در مورد... چیست؟ (به یکی از اخبار جالب توجه یا اتفاقات صنعت اشاره کنید.)
- به‌تازگی فیَلم خوبی تماشا کردید؟
- اخیراً کتاب فوق‌العاده‌ای درباره‌ی... خواندم. دوست دارید آن را بخوانید؟
- معلوم است که حواستان به تعادل خورد و خوراکتان هست. برای حفظ تناسب اندام دیگر چه کار می‌کنید؟
- برنامه‌ی خاصی برای سفر در این چند وقت اخیر دارید؟
- شما هم به اندازه‌ی من به غذا علاقه دارید؟

به اطلاعات جانبی اشاره کنید

متداول‌ترین راه عوض‌کردن موضوع، اشاره به اطلاعات جانبی است که قبلاً به‌دست آورده‌اید. می‌توانید با اظهارنظر یا طرح سؤالی به آن اشاره کنید، برای مثال: «شنیدم که گفتید ماه پیش به هاوایی رفته بودید. آنجا برای کار یا تفریح چطور است؟» همیشه به‌دقت گوش کنید و اطلاعات جانبی را به خاطر بسپارید، چون خوراک خوبی برای گفت‌وگوست. اگر موضوعی که در مورد آن حرف می‌زنید به پایان رسیده، در مورد اطلاعات جانبی خودتان یا فرد مقابل، سؤال کوتاهی مطرح و موضوع را عوض کنید.

گاهی شاید بخواهید فقط برای چند لحظه موضوع را عوض کنید. در این مواقع فقط کافی است بگویید: «ببخشید، اما مایلم چند لحظه موضوع را عوض کنیم.» و بعد نظرتان را بگویید یا سؤالتان را مطرح کنید. سعی کنید نظرتان را به‌سرعت مطرح کنید و بعد به موضوع اصلی بحث برگردید.

بیایید موضوع را عوض کنیم

اگر کسی موضوعی منفی یا نامناسب را پیش بکشد، به‌ویژه در مهمانی یا مراسم عمومی، چه می‌کنید؟ این موضوعات چندان باب میل نیستند و «ضدحال» یا موضوعات ناراحت‌کننده‌ای به‌شمار می‌آیند که باعث آزار دیگران می‌شوند. برای نمونه، اگر کسی برای مزه‌پرانی به نژاد خاصی توهین کند تا توجه دیگران را جلب کند یا گفت‌وگو را ادامه دهد، می‌توانید نشان دهید که با او هم‌رأی نیستید. این کار را بدون احساسی‌کردن بحث انجام دهید. فقط بگویید: «من واقعاً با شما موافق نیستم!» یا «مطمئناً موضوعات بهتری برای صحبت داریم» یا «سؤالتان را نشنیده می‌گیرم؛ عذر مرا برای جواب‌ندادن به آن بپذیرید.» شما پیشنهاد تغییر موضوع داده‌اید، پس عوض‌کردنش هم برعهده‌ی خودتان است. به‌سرعت گوی گفت‌وگو را در دست بگیرید و براساس اطلاعات قبلی‌تان سؤالی مطرح کنید یا اظهارنظری کنید و بدین ترتیب موضوع جدید بحث را پیش بکشید. معمولاً بقیه‌ی حاضران در گفت‌وگو نفس راحتی می‌کشند که موضوع منفی و ناخوشایند زیاد طول نکشید.

از کلمات کلیدی برای تغییر موضوع استفاده کنید



به کلمات کلیدی، شرح وقایع، و جزئیات به‌دقت گوش کنید و آن‌ها را به‌خاطر بسپارید

به‌دقت به کلمات، شرح وقایع، و جزئیات گوش کنید و در طول گفت‌وگو به آن‌ها اشاره کنید. این کار نشان می‌دهد به حرف‌هایی که گفته می‌شود گوش می‌کنید و علاقه‌مندید، و همچنین به‌عنوان خوراک بحث عمل می‌کنند و موضوع کم نمی‌آورید. به کمک اظهارنظرها و سؤال‌هایتان در مورد آن وقایع و جزئیات، می‌توانید گفت‌وگو را هدایت کنید.

صحبت‌ها در طول رد و بدل کردن اطلاعات پیش می‌رود. به‌محض این‌که به علایق مشترک دو طرف پی می‌برید، می‌توانید مدام به آن‌ها مراجعه کنید و همان‌طور که فکرهای جدید به ذهنتان می‌رسد، آن موضوعات را بیشتر بشکافید.

کلید شماره ۶: علایق و تجارب مشترک را بیابید

تصور کنید با کسی ملاقات کرده‌اید که کاملاً با شما هم‌فکر است. معمولاً در دل می‌گویید: «من واقعاً از این آدم خوشم می‌آید. ما نقاط مشترک زیادی داریم. می‌توانم با احساسات و عواطفش ارتباط برقرار کنم. با هم خوش می‌گذرانیم و خوب با هم کنار می‌آییم. می‌توانم خودم باشم. به حرف‌هایم گوش می‌کند و درک می‌کند چه می‌گویم.»

وقتی در مورد موضوعی همذات‌پنداری می‌کنید، لازم است این را به طرف مقابلتان نشان دهید. هنگامی که با مسئله‌ای به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم ارتباط دارید، طوری واکنش نشان دهید که آن فرد متوجه شود به حرف‌هایش گوش می‌کنید، منظورش را می‌فهمید، و شخصاً با آن همذات‌پنداری می‌کنید. برای نمونه، اگر بحث در مورد سفر اخیر کسی به مکانی است که شما قبلاً در آنجا بوده‌اید، زندگی کرده‌اید، یا قصد سفر به

آنجا را دارید، بلافاصله طبق تجربه‌ای که در مورد آنجا دارید، نظری بدهید یا سؤالی بکنید، مثل: «من قبلاً آنجا زندگی می‌کردم!» یا «من آنجا به مدرسه می‌رفتم!» یا «نظرتان در مورد آنجا چیست؟» یا «قصد دارم، بعداً به آنجا سفر کنم» یا «همیشه دلم می‌خواست به آنجا بروم.»

اظهارنظر بی‌درنگ شما و بازخورد آنی که همصحبت‌تان دریافت می‌کند، باعث می‌شود بفهمد می‌توانید با آن موضوع ارتباط برقرار کنید. با ارتباط‌های آنی که به‌وجود می‌آورید، می‌توانید مسیر گفت‌وگو را خیلی طبیعی هدایت کنید. با اضافه‌کردن زبان بدن گرم و صمیمی و خوب گوش‌کردن، به طرف مقابل می‌فهمانید که همان موضوع را ادامه دهد. بدین ترتیب، در طول گفت‌وگو می‌توانید تجارب و نقاط مشترکتان را شناسایی کنید. زمانی که آتش گفت‌وگو کمی فروکش می‌کند، می‌توانید به بخش دیگری از اشتراکات‌تان که قبلاً شنیدید، اشاره کنید. اگر به طرف مقابل نشان ندهید که با چند قلم از جزئیات گفت‌وگو ارتباط برقرار کرده‌اید، شاید تصور کند علاقه‌ای به بحث در مورد آن‌ها ندارید.

برقراری ارتباط با تجارب همصحبت‌تان، مقداری اطلاعات جانبی در اختیارش می‌گذارد. یادتان باشد بیشتر مردم علایق زیادی دارند و می‌خواهند بدانند که در کدامشان با شما مشترکند. با گفتن «واقعاً؟! من هم دوست دارم!» یا «من هم همین‌طور!» یا «خدای بزرگ! افراد کمی دیده‌ام که به آن علاقه‌مند باشند!» او را از نظرتان آگاه کنید.

وقتی به کسی نشان می‌دهید که می‌توانید با موضوع، تجربه، یا هدفی ارتباط برقرار کنید و درکش کنید، پلی بین خودتان و او می‌سازید. با هر پلی که می‌سازید، فرصت بازگشت به آن موضوع و گفت‌وگوی بیشتر برای‌تان فراهم می‌شود. هرچه پل‌های ارتباطی بیشتری بسازید، می‌توانید حرف‌های بیشتری با هم در میان بگذارید.

با شناسایی تجارب و علایق مشترکی که با طرف مقابل دارید، مصالح

ساختمانی‌ای به‌دست می‌آورید که به کمک آن‌ها می‌توانید رابطه‌ای عمیق‌تر بسازید. به خاطر داشته باشید که نکته‌ی اصلی گفت‌وگو، بحث درباره‌ی موضوعات و تجارب مختلف است تا سرانجام به ارتباطی مشترک برسید. این امر باعث می‌شود که شما و همصحبت‌تان فرصت داشته باشید که تصمیم بگیرید آیا می‌خواهید همدیگر را بهتر بشناسید یا نه. اگر نقاط مشترکتان به اندازه‌ی کافی بود، سپس احتمالاً مایلید که یکدیگر را دوباره ببینید تا در مورد نقاط مشترکتان تبادل نظر کنید. پس اگر متوجه ارتباطی می‌شوید، همان لحظه آن را به طرف مقابل بگویید. این رفتار احساس آشنایی به‌وجود می‌آورد و تمایلتان به بحث بیشتر در مورد آن موضوع و تبادل افکار را نشان می‌دهد. این قبیل ارتباطات، دوستی‌ها را شکل می‌دهند.

فصل ۵

افکارتان را با دیگران در میان بگذارید

بنشینید، مختصر بگویید، و صادق باشید.

فرانکلین د. روزولت[1]

(۱۸۸۲-۱۹۴۵) سی‌ودومین رئیس جمهور ایالات متحده

چندین عامل هست که مانع می‌شود گوینده افکارش را با دیگران در میان بگذارد. مردم به دلایل مختلف در برابر تغییر مقاومت به خرج می‌دهند. ما بنده‌ی عادتیم و تمایل داریم یک سلسله از طرز فکرها، احساسات، و رفتارها را ادامه دهیم. طرز تفکر تثبیت‌شده‌ی ما مجموعه‌ای از فواید واقعی یا تخیلی برای ما دارد و خیالمان را از بابت مورد سوءاستفاده قرار گرفتن راحت کرده

1- Franklin D.Roosevelt

است. این تفکر که «بهتر است آدم به مردم اعتماد نکند»، مقاومت در برابر تغییر را تقویت می‌کند.

مشکل رایج دیگری که نزدیک‌شدن به دیگران را پیچیده می‌کند این است که گاهی مجبور می‌شوید برای جلب توجه آن‌ها تقلا کنید. طرف مقابلتان به‌جائ گوش‌کردن به تک‌تک کلمات‌تان، غرق افکار خود است و به شما اعتنایی نمی‌کند. به دلیل بی‌توجهی و گوش‌نکردن او، نظرها و استدلال‌هایتان یا گم می‌شود یا باعث سوءتفاهم می‌شود. نشانه‌های شایع بی‌توجهی شنونده عبارتند از پرسش‌های غیرضروری، نظر بی‌ربط دادن، یا پیش‌کشیدن مطلبی که قبلاً در موردش بحث شده و پاسخش هم داده شده است. این عوامل نشان می‌دهد که آن فرد با طرز فکر شما همسو نیست و آمادگی توجه به افکارتان یا پذیرش آن‌ها را ندارد.

سومین عاملی که در برقراری ارتباط با دیگران اخلال می‌کند، «شنیده‌های خیالی» است. اغلب شنونده در مورد آنچه می‌گوید دچار سوءتفاهم می‌شود چون حرف‌هایتان را آن‌طور که دلش می‌خواهد می‌شنود و تفسیر می‌کند نه آن‌طور که واقعاً گفتید یا منظورتان بود. «شنیده‌های خیالی» می‌تواند به این شکل باشد که براساس چند واقعیت یا عمل مجزا، نتیجه بگیرند و نتیجه‌اش هم فقط در ساختار ذهن شنونده معنی می‌دهد.

چهارمین دلیل این‌که چرا احتمالاً نمی‌توانید افکارتان را با دیگران در میان بگذارید، «فرضیات بی‌اساس» است که در مورد دیگران دارید. شاید تصور می‌کنید مخاطبان خیلی از نکاتی را که بدیهی و مسلم فرض کرده‌اید، می‌دانند و درک می‌کنند. فرضیات بی‌پایه و اساس وقتی تشدید می‌شود که شنونده سکوت می‌کند و سرش را به علامت تأیید و فهمیدن مطالب تکان می‌دهد و تشویقتان می‌کند که ادامه دهید با این تصور که او هم شما را همراهی می‌کند.

وقتی که در آخر معلوم می‌شود شنونده یک کلمه از حرف‌هایتان را

نفهمیده، اوضاع بدتر می‌شود. احساس می‌کنید تمام این مدت با خودتان حرف می‌زدید و شنونده هم احساس حماقت می‌کند.

درنهایت، کسانی که درباره‌ی افکار و احساساتشان عادت به پنهان‌کاری دارند، احتمالاً وقتی با این سؤال «به که چه کار مشغولید» یا هر سؤال متداول دیگری مواجه می‌شوند، تمایلی به جواب‌دادن نشان نمی‌دهند.

این افراد، کنجکاوی شما را تهدیدی برای امنیت‌شان قلمداد می‌کنند و درنتیجه احتمالش هست که رفتاری تدافعی و غیردوستانه در پیش گیرند.

همه‌ی ما رازهایی داریم که حتی از کسانی که می‌شناسیم و خیلی به آن‌ها اعتماد داریم، پنهانند. این امری طبیعی است. مقدار پنهان‌کاری فرد در مورد افکارش، میزان پذیرش و استقبال او را از ترغیب‌ها و تأثیرات خارجی مشخص می‌کند. فهماندن دیدگاه‌هایتان به کسانی که افکارشان را در میان نمی‌گذارند، کار سختی است. چنین افرادی سطح پذیرش پایینی دارند و بعید است که نظر شما را قبول کنند.

پرسش متداول

خیلی دشوار است که همکارانم را راضی کنم حتی به ایده‌هایم توجه کنند! چطور می‌توانم آن‌ها را مجاب کنم که بیشتر به حرف‌هایم توجه کنند؟

مجرای ارتباطی

تشویق به همکاری و پذیرش

راه‌هایی هست که به کمک آن‌ها می‌توانید بر مشکلاتی که بر سر راه مطرح‌کردن افکارتان وجود دارد، غلبه کنید. با بیان هدفتان از حرف‌هایی که می‌زنید، آن‌ها را به همکاری و پذیرش تشویق کنید. «دلیل این‌که تلفن زدم این است که...» یا «من تازه به این محله آمده‌ام. رستوران خوب این حوالی می‌شناسید؟» یا «همیشه دلم می‌خواست که بتوانم آن کار را انجام دهم!

می‌توانید راهش را نشانم دهید؟» یا «به‌زودی قرار است به آنجا سفر کنم. می‌دانید...» یا «می‌خواستم با شما در مورد... صحبت کنم» با این نوع خودافشاگری‌ها، اعتماد آن‌ها را جلب می‌کنید و به هم‌صحبت‌تان اجازه می‌دهید در جواب‌دادن راحت‌تر باشد. اگر اعتماد طرف مقابل را جلب نکنید، احتمالاً نظر یا احساساتش را با شما در میان نخواهد گذاشت.

موقع سؤال‌کردن به طرف مقابل توضیح دهید که چرا می‌خواهید در موردش بدانید. اگر هدف سؤالات‌تان را بیان نکنید، طرف مقابل شاید عصبی، بدگمان، یا معذب شود. شاید خیال کند شما حرف‌هایش را باور نکرده‌اید و سعی می‌کنید بفهمید که آیا واقعاً راست گفته است یا خیر. چنانچه انگیزه‌تان را از طرح آن سؤال بگویید، تمایلش برای پاسخ‌دادن بیشتر می‌شود بدون این‌که خیلی احتیاط به خرج دهد.

عامل مهم دیگر در جلب همکاری و پذیرش مردم، تقویت احترام به دیگران است. بسیاری از تفکرات و احساسات ما بدون کلام منتقل می‌شود و این‌که چطور ما به افکار دیگران گوش می‌کنیم، به آن‌ها می‌گوید که چه فکر و احساسی در موردشان داریم. وقتی نشان دهید که حواستان به او هست، احتمال این‌که به شما اعتماد و اطمینان کند، بیشتر است. وقتی نظر کسی را می‌پرسید، درواقع به نوعی از او تعریف می‌کنید چون به او می‌گویید که برای دیدگاهش ارزش قائلید.

احساس دیگران را نادیده نگیرید. دراین‌صورت همکاری و پذیرش دیگران را برای بیان افکارتان افزایش می‌دهید. یکی از راه‌های خوب برای افزایش حساسیت‌تان در طول صحبت، مطرح‌کردن چنین سؤال‌هایی از خودتان است:

- واکنشش در قبال حرف‌هایم چیست؟
- آیا با حرف‌هایم احساس می‌کند که مورد تحسین قرار گرفته، یا ناراحتش می‌کنم؟

با پرس‌وجو درباره‌ی دیدگاه طرف مقابل، پذیرش خود را نشان می‌دهید، و درنتیجه او از لاک دفاعی بیرون می‌آید و مجاری ارتباطی خود را باز می‌کند. همچنین، این شیوه شما را از معانی ضمنی یا نهفته در صحبت‌ها، آگاه‌تر می‌کند.

اظهارنظرهای بی‌ربط را واکاوی کنید

وقتی حرفی می‌شنوید که بی‌ربط به نظر می‌رسد، دنبال هدف از بیان آن باشید. با نادیده‌گرفتن یا مختومه‌کردن اظهارنظرهایی که نامربوط یا خارج از موضوع است، تأکید نورزید که همه‌ی دیدگاه‌ها مرتبط با موضوع باشند. پذیرفتن قدرت افراد در تشخیص ربط داشتن یا نداشتن به موضوع، گفت‌وگو را طولانی‌تر و وسیع‌تر می‌کند، ازجمله این‌که هدفتان از آن اظهارنظر را بیان می‌کنید. این امر، همصحبت‌تان را تشویق می‌کند که با شما همکاری کند چون شما نشان داده‌اید مایلید مسائل را از دیدگاه او ببینید. درنتیجه، او هم از افکارتان استقبال می‌کند. همکاری و پذیرش زمانی افزایش می‌یابد که به طرف مقابل نشان دهید افکارش به اندازه‌ی فکر و نظر خودتان برای‌تان مهم و معتبر است.

فصل ۶

غلبه بر موانع گفت‌وگو

تنها راه برای کسب بهترین نتیجه از جر و بحث، اجتناب از آن است.

دیل کارنگی
(۱۸۸۸-۱۹۵۵) نویسنده

بسیاری از مشکلات گفت‌وگو ناشی از کج‌فهمی یا نگاه منفی نسبت به خودتان یا به کسانی است که می‌خواهید با ایشان ارتباط برقرار کنید. بیشتر موانع و مشکلات گفت‌وگو ریشه در ترس دارند. این ترس‌ها معمولاً ناشی از این نگرانی است که مردم چطور در مورد شما قضاوت می‌کنند. این مشکلات مانع می‌شود صادقانه با دیگران ارتباط برقرار کنید و آن را می‌توان نوعی سبک گفت‌وگو در نظر گرفت.

رایج‌ترین موانع گفت‌وگو و بعضی از توجیهات آن‌ها عبارتند از:

۱. «حق با من است! اشتباه می‌کنید!» (جر و بحث)

همیشه حق با شماست. هیچ وقت در جر و بحث کم نیاورید. به دیگران نشان دهید که نظر شما غالب و صائب است.

۲. «مثل رَوز برایم روشن است که حرف دلش چیست!» (قالبی)

با در نظر گرفتن حرف‌ها و کارهای منفک از هم، به‌سرعت در مورد افرادی که می‌بینید، نتیجه‌گیری کنید.

۳. «فرقی برایم ندارد.» (انفعال)

همیشه برای جلب رضایت دیگران، کوتاه بیایید تا از شما خوش‌شان بیاید و به شما احترام بگذارند. خود را از فرآیند تصمیم‌گیری دور نگه دارید تا نشان دهید که انعطاف‌پذیرید. طبق میل خودتان عمل نکنید، مبادا دیگران تأییدتان نکنند یا آزرده و ناراحت شوند.

۴. «من این‌ها را کهنه کرده‌ام.» (لاف‌زنی)

عالم دهر بودن مخاطب را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

۵. «حوصله‌تان را سر می‌برم.» (خودزنی)

حرفی نزنید چون هیچ حرف واقعاً شنیدنی ندارید که بزنید.

مانع شماره ۱: «حق با من است، شما اشتباه می‌کنید!»

بعضی از مردم خیال می‌کنند گفت‌وگوی خوب یعنی برنده‌شدن در جر و بحث. آن‌ها نظرشان را طوری بیان می‌کنند که انگار واقعیت‌های مسلم و بی‌چون‌وچرا هستند. این نوع افراد همه کار می‌کنند تا نشان دهند نظرشان صائب‌تر از نظر بقیه است. هدف چنین کسی کم‌نیاوردن در جر و بحث، اثبات این‌که حق با اوست، و پیروزشدن در گفت‌وگوست.

برای خوش‌صحبت‌های رقابت‌جو خیلی اتفاق می‌افتد که نظر دیگران را با

اظهارنظرهایی مانند «مسخره‌ترین حرفی است که تا حالا شنیده‌ام!» یا «حرفی که می‌زنید کاملاً مزخرف است!» تحقیر می‌کنند.

این طرز نگرش پیام واضحی به مخاطب می‌رساند: «از آنجا که ما اختلاف نظر داریم و حق با من است، پس شما اشتباه می‌کنید.» این ارتباط پیام دیگری هم می‌رساند: «چون حق با من است، پس من برتر و باهوش‌ترم از شما.»

نیازی نیست ذکر شود که این تفکر بسته و تهاجمی مانع می‌شود دیگران به مفهوم واقعی و به‌طریقی پرمعنا با شما درددل کنند. به‌ویژه در بخش‌های عاطفی، سرکوب‌های شدید باعث می‌شود افراد احساس حماقت کنند و درنتیجه احتمال دارد عزت‌نفس خود را از دست بدهند. چنین رفتاری باعث نمی‌شود که با شما راحت باشند یا به شما اعتماد کنند و بیشتر در مورد خودشان حرف بزنند.

افرادی که احساس می‌کنند همیشه حق با آن‌هاست یا باید در بحث پیروز شوند، دچار این سوءبرداشت هستند که اگر سرسختانه پای حرفشان بایستند، دیگران بیشتر به آن‌ها احترام می‌گذارند. بر اثر چنین موضع‌گیری بسته‌ای آن‌ها این پیام را به طرف مقابل می‌رسانند: «هر کس که نظرش مخالف من است، بدیهی است که اشتباه می‌کند و درنتیجه نادان است.»

خیلی راحت می‌توان فهمید که چرا «حق با من است! تو اشتباه می‌کنی!» می‌تواند کل گفت‌وگو را خراب کند و بر روی آتش دوستی و ارتباط آب سرد بریزد.

تصور نکنید هرچه شما می‌دانید یا باور دارید، کاملاً درست است

هنگام بحث درباره‌ی موضوعات مختلف از دیدگاه‌های متفاوت، یادتان باشد بین حقیقت مسلم و آنچه ما واقعیت فرض می‌کنم، تفاوت زیادی وجود دارد.

دیدگاه‌های ما اغلب نتیجه‌ی تمایلات، تعصبات، و شرایطمان است نه لزوماً براساس حقایق. بنابراین، بخش‌های خاکستری زیادی هست که اجازه می‌دهد درباره‌ی دیدگاه‌های مختلف به مدت طولانی بحث کرد. این بخش‌ها برای گفت‌وگوی خوب بسیار مستعدند.

هرکس حق بیان دیدگاهش را دارد بدون این‌که سرکوب یا ریشخند شود؛ حتی اگر دیدگاهش از نظر شما عجیب یا کاملاً پوچ باشد. نظرتان را به دیگران تحمیل نکنید. نشان دهید که مایلید نظر طرف مقابل را درک کنید. به این ترتیب تشویقش می‌کنید تا بیشتر در مورد خودش بگوید و از افکارتان بیشتر استقبال کند. این هشدار به‌خصوص زمانی که می‌خواهید افکار و احساسات‌تان را با دیگران در میان بگذارید، مهم است.

چگونه بگوییم «با شما مخالفم»

وقتی کسی حرفی می‌زند که چندان به مذاق شما خوش نیامده، از جمله‌های دلسردکننده‌ای مثل «کاملاً در اشتباهید!» یا «از کجا چنین فکر احمقانه‌ای به ذهنت رسید؟» بپرهیزید. زمانی که دیدگاه متفاوتی را بیان کنید، نظرتان را با چنین عبارت‌هایی مقدمه‌چینی کنید: «به نظرم این‌طور می‌آید که...»، «من قضیه را این‌طوری می‌بینم...»، «گمان می‌کنم...»، «معتقدم که...»، «برداشت من این است که...»، «به نظر من...»، «من احساسم دراین‌باره فرق می‌کند...» یا «تجربه‌ی خود من این بوده که...» وقتی نظرتان را به این روش بیان می‌کنید، بدون محکوم‌کردن نظر بقیه، احتمال این‌که طرف مقابل گوش کند تا بفهمد چه می‌خواهید بگویید بیشتر است، و در مقابل حرف‌هایتان موضع تدافعی نمی‌گیرد.

اگر کسی با حرف یا نظرتان مخالف بود، نگویید: «ای نادان! هیچ می‌فهمی با کی داری صحبت می‌کنی؟» بهتر است بگویید: «به نظرم درک

متفاوتی از این موضوع داریم» یا «می‌فهمم که مخالفید. شما حق دارید نظر خودتان را داشته باشید.» یا «خب، هرکس نظری دارد.» اگر از مسئله‌ای خوشتان نمی‌آید و می‌خواهید بدون آزردن دیگران، آن را منتقل کنید، می‌توانید بگویید: «شاید موسیقی (یا نقاشی، فیلم،...) فوق‌العاده‌ای باشد، اما من علاقه‌ی خاصی به آن ندارم.» یادتان باشد همان‌طور که شما حق اظهارنظر دارید، کسانی که با آن‌ها حرف می‌زنید هم این حق را دارند. مطمئن شوید که این پیام را به‌وضوح منتقل می‌کنید و موضعی همانند «حق با من است، شما در اشتباهید!» گپ شما را خراب نمی‌کند.

مانع شماره ۲: «مثل روز برایم روشن است که حرف دلش چیست!»
کسانی که این حرف را می‌زنند اغلب از حرف‌ها یا رفتارهای منفرد، به‌سرعت نتیجه‌گیری می‌کنند. وقتی فوراً در مورد کسی نتیجه‌گیری می‌کنید، شاید ناخودآگاه شخصیتی کلیشه‌ای از او برای خود بسازید. اگر او یکی از ویژگی‌های قالبی را داشته باشد، همین خصوصیت کافی است تا با همان قالب او را بسنجید و قضاوت کنید.

آیا می‌توانید از ظاهر کسی در موردش قضاوت کنید؟

افرادی که براساس تجارب جداگانه بلافاصله در مورد دیگران قضاوت می‌کنند، احتمالاً معتقدند که می‌توان از روی خودرو، شغل و لباس افراد، تا حد زیادی درباره‌شان فهمید. البته که می‌توان از روی این جزئیات، اطلاعاتی در مورد دیگران به‌دست آورد، اما اگر خیلی به این قبیل ظواهر اتکا کنید، نتیجه‌گیری‌هایتان تصوراتی کلیشه‌ای و قالبی را به‌وجود می‌آورد که ربطی به خصوصیات فردی طرف ندارد. مردم دوست ندارند کلیشه‌ای ارزیابی شوند و وقتی این اتفاق می‌افتد، حساس می‌شوند. در پاسخ، آن‌ها هم شما را کلیشه‌ای می‌بینند و مجاری ارتباطی بسته می‌شود.

رفتار خاص منفرد را از کل شخصیت منفک کنید

تا وقتی که اطلاعات کافی در مورد کسی به‌دست نیاورده‌اید که بتوانید شخصیتش را به‌درستی بشناسید، در موردش قضاوت نکنید. به دیگران فرصت دهید تا شما را آن‌طور که هستید بشناسند. در مورد دیگران دید باز و پذیرا داشته باشید تا آن‌ها هم در پاسخ همان دید را نسبت به شما داشته باشند. اگر قربانی قضاوت‌های کلیشه‌ای سرکوب‌کننده‌ای هستید که انعکاس درستی از شما نیست، مثل «مگر گیجی پسر؟!» حتماً برای‌شان توضیح دهید که شاید گاهی کمی گیج و سربه‌هوا به نظر برسید، اما معمولاً کاملاً واقع‌بین هستید و حواستان به کارتان هست.

مانع شماره ۳: «فرقی برایم ندارد.»

بعضی از مردم معتقدند که اگر نیازهای دیگران را مقدم بر نیازهای خود قرار دهند، مورد علاقه و احترام دیگران خواهند بود و همچنین، گاهی دیگران این لطف ایشان را به‌نوعی پاسخ می‌دهند؛ و وقتی این توقع غیرواقع‌بینانه عملی نمی‌شود، ناامید می‌شوند. بعضی از آن‌ها خیال می‌کنند از آن‌ها سوءاستفاده شده و دلسرد می‌شوند.

کسی که می‌گوید: «برایم فرقی ندارد» دو کار متفاوت انجام می‌دهد. اول آن‌که سعی می‌کند با گرفتن تأیید بقیه در مورد رفتارش، رضایتشان را جلب کند. او بر این باور است که اگر هر کاری را که دیگران می‌خواهند انجام دهد، دیگر جایی برای مخالفت باقی نمی‌ماند. دوم آن‌که، منفعل و خنثی عمل می‌کند و در فرآیند تصمیم‌گیری که لازمه‌ی فعالیت‌های بیشتر است، هیچ مسئولیتی برعهده نمی‌گیرد.

انعطاف‌پذیری خوب است، اما انفعال هرگز

شاید خیال می‌کنید اگر به اندازه‌ی کافی مهربان باشید و تقریباً هرچه را که دیگران می‌خواهند انجام دهید (حتی اگر آن کار خلاف میلتان باشد)، به فردی تبدیل می‌شوید که می‌تواند به‌راحتی با همه کنار بیاید. اما، احتمالاً طرف مقابل تصور می‌کند طرز فکر «برایم فرقی ندارد» حاکی از کناره‌گیری، بی‌اعتنایی، بی‌حوصلگی یا حتی عدم صمیمیت شماست.

تمایلات خود را بیان کنید (حتی اگر با تمایلات طرف مقابل در تضاد باشد)

اگر اولویت‌ها، سلیقه، خواسته‌ها و تمایلات‌تان را بر زبان نیاورید، دیگران چطور بفهمند چه چیزی دوست دارید یا به دنبال چه هستید؟ مردم قادر نیستند ذهن شما را بخوانند، و تا وقتی به آن‌ها نگویید یا نشان ندهید چه خواسته‌ای دارید، از آن بی‌خبر خواهند بود. اگر احساس واقعی‌تان را ابراز نکنید، چه‌بسا کدورت، رنجش، و احساس گناه پیش آید.

قاطعیت ثمربخش است

قاطعیت را می‌توان این‌گونه تعریف کرد: «بیان مستقیم خواسته‌تان درحالی‌که به حقوق و احساسات دیگران احترام می‌گذارید.» حق دارید کاری را که دلتان می‌خواهد انجام دهید و کاری را که خلاف میلتان است انجام ندهید. حق دارید هر طور دلتان می‌خواهد احساس کنید و مجبور نیستید برای احساسات یا رفتارتان دلیل و بهانه بیاورید.

خواسته‌تان را مطرح کنید

به‌جای این‌که منتظر بمانید تا دیگران بالأخره حدس بزنند شما چه می‌خواهید، بهتر است خواسته‌تان را مطرح کنید. به دیگران اجازه دهید از خواسته‌تان باخبر شوند. به این ترتیب در موقعیت بهتری خواهند بود که تصمیم بگیرند خواسته‌تان را برآورده کنند یا به آن پاسخ منفی دهند. دست‌کم، از خودتان راضی خواهید بود که خواسته‌تان را صادقانه و مستقیم مطرح می‌کنید، حتی اگر به خواسته‌تان نرسید.

اگر درخواستی خلاف میلتان است، خیلی راحت بگویید: «نه.» کسانی‌که در نه گفتن مشکل دارند، معمولاً نگرانند که باعث ناراحتی یا جریحه‌دار شدن احساسات دیگران شوند. به‌جای این‌که بگویید: «بله» درحالی‌که پاسخ واقعی‌تان «نه» است، یا وقتی از جوابتان مطمئن نیستید، بگویید: «اجازه دهید در موردش فکر کنم!» یا «خبرتان می‌کنم»، یا «دوباره تماس می‌گیرم.»

مشارکت کنید، راهکار نشان دهید

با گفتن «برایم فرقی نمی‌کند»، خود را از فرآیند تصمیم‌گیری که تعاملات انسانی بسیاری به همراه دارد، کنار می‌کشید. به‌جای موافقت با همه‌ی پیشنهادهایی که سر راهتان قرار می‌گیرد (حتی اگر مخالف آن باشید)، چند راه‌حل جایگزین پیشنهاد کنید.

نظر و تمایلات‌تان را مطرح کنید تا طرف مقابل بهتر بتواند بفهمد شما که هستید، چه می‌خواهید، و به آن موضوع یا فعالیت علاقه‌مندید یا نه. خودتان را در فرآیند تصمیم‌گیری دخیل کنید. هیچ مسئله‌ای را از موضع انفعال نپذیرید؛ دیگران متوجه می‌شوند که به آن اهمیت می‌دهید یا نه. مشارکت، به علاقه و اشتیاق و تمایل به بودن در کنار آن فرد تفسیر می‌شود.

پرسش متداول

اگر به‌جای انجام خواسته دیگران، کاری را که دلم می‌خواهد انجام دهم، آن‌ها خیال نمی‌کنند که خودخواهم؟

بعضی از مردم نسبت به انجام کارهای دلخواهشان احساس گناه می‌کنند و به نظرشان دیگران احتمالاً این رفتارشان را تأیید نمی‌کنند. آن‌ها تصور می‌کنند که مردم آن‌ها را خودخواه خواهند دانست، یا موجب رنجش و ناراحتی دیگران می‌شوند.

توجه به احساسات دیگران بسیار مهم است، اما اگر کسی از تصمیم شما ناراحت می‌شود، شاید دلیلش به نوع تفسیر وی از کارهای شما برگردد. با حفظ حق خود در انجام کارهای دلخواهتان، عزت‌نفستان خیلی بیشتر از زمانی خواهد بود که به دلیل مخالفت دیگری، از خواسته‌ها نیازها و اهدافتان چشم‌پوشی می‌کنید. اگر براساس این دیدگاه که «دیگران در مورد من چه فکر می‌کنند» نسبت به دنیای اطرافتان واکنش نشان دهید، زندگی‌ای سرشار از ناکامی و ناامیدی برای خود رقم می‌زنید.

از حقوقتان دفاع کنید و طبق میل خود عمل کنید. این کار را قاطعانه انجام دهید و با جملات مستقیم و صادقانه، اهداف و مقاصد و انگیزه‌هایتان را بگویید بدون این‌که گمان کنید به تأییدشان نیاز دارید.

وقتی راجع به مسائلی که برای‌تان مهم هستند فکر می‌کنید، سعی کنید یکی دو ماه بعد، یا اگر ممکن بود حتی زمان بیشتری، در نظر بگیرید و تصور کنید بر اثر کارهایتان در چه موقعیتی خواهید بود. تصور آینده اغلب عاملی مهمی است که کمک می‌کند به‌جای دنبال‌کردن آرزوهای برآورده‌نشده، واقعیت‌ها را دنبال کنید. قاطع باشید. دراین‌صورت از خودتان راضی خواهید بود که دست‌کم برای رسیدن به اهدافتان به‌خوبی تلاش کرده‌اید؛ حتی اگر در آن لحظه موفق نشده باشید.

هشدار: قاطعیت توجیهی برای خودخواهی و بی‌اعتنایی نیست

شاید گمان کنید باب میل خود عمل‌کردن، بهانه یا توجیه خوبی برای بی‌اعتنایی یا بی‌توجهی به دیگران باشد. دوستی و رابطه حول محور «بده و بستان» می‌چرخد. هر دوی این‌ها لازم است و باید بین این دو تعادل و تساوی برقرار باشد. قاطعیت اجازه می‌دهد که به نیازهایتان توجه کنید اما از تأثیری که در اطرافیانتان دارید، نباید کم کنید.

مانع شماره ۴: «من این‌ها را کهنه کرده‌ام!»

بعضی از مردم احساس می‌کنند باید این ذهنیت را به‌وجود آورند که در مورد هر موضوعی، اطلاع و مهارت دارند. آن‌ها می‌ترسند اگر بگویند: «نمی‌دانم»، بی‌کفایت و نادان به نظر برسند.

«علامه‌ی دهر بودن» عملاً مانع گفت‌وگو می‌شود زیرا حاوی این پیام است که نظر و احساسات دیگران برای‌تان اهمیتی ندارد. این خصوصیت، تبادل دوسویه‌ی اطلاعات و دیدگاه‌ها و احساسات را قطع می‌کند و فقط کمک می‌کند موقعیت خود را در مقایسه با طرف مقابل، بالاتر ببرید. با توجه به این واقعیت که همه‌ی ما در تخصص و تجاربمان محدودیت‌های عمده‌ای داریم، چنین تصویری تا حدودی غیرواقعی و تردیدآمیز به نظر می‌رسد. کاملاً واضح است که دارید تلاش می‌کنید در مورد خودتان ناصادقانه، فخرفروشی کنید.

اشکالی ندارد اگر بگویید: «نمی‌دانم»

گفتن «نمی‌دانم» احتمالاً باعث می‌شود فرد مقابل به شما و صداقت‌تان احترام بگذارد، به‌جای این‌که که به دلیل ناآگاهی‌تان، شما را تحقیر کند. این تصور که در گفت‌وگو شما (یا هر فرد دیگری) باید پاسخ همه‌ی سؤال‌ها را بدانید یا در مورد هر مطلبی و هر فردی اطلاعات داشته باشید، نتیجه‌ی معکوس دارد.

فرض کنید در حین بحث، کسی به کتاب، فیلم، یا شخص معروفی اشاره می‌کند و شما به نشانه‌ی این‌که واقعاً می‌دانید در چه مورد حرف می‌زند، سرتان را تکان می‌دهید. اما بعداً معلوم می‌شود واقعاً در آن مورد اطلاعاتی نداشته‌اید و طرف مقابل برداشت می‌کند که وانمود می‌کردید که می‌دانید. چنین برداشتی مانع ادامه‌ی گفت‌وگو می‌شود و آن فرد هم نسبت به شما دید منفی پیدا می‌کند و دیگر به حرف‌هایتان اعتماد نخواهم کرد.

با این موضوع آشنا نیستم... دوست دارم در موردش بدانم

برای پیشگیری از برداشت نادرست، کاستی یا بی‌تجربگی یا بی‌اطلاعی خود را در مورد آن موضوع بپذیرید و خواهان شنیدن پاسخ طرف مقابل باشید. در بیشتر موارد (غیر از زمانی که طرف قصد تحقیر شما را دارد)، آن فرد می‌پذیرد که چه چیزهایی را می‌دانید و از چه چیزهایی بی‌خبرید. این روش، تصویر متعادلی از شما ایجاد می‌کند و شخصیت قابل اطمینان‌تری از شما نشان می‌دهد.

مانع شماره ۵: «حوصله‌تان را سر می‌برم.»

گروه دیگری از افراد کار خودشان را راحت می‌کنند و در گفت‌وگو شرکت نمی‌کنند. تصور می‌کنند حرف شنیدنی برای گفتن ندارند. این رفتار، نوعی از زیر کار دررفتن و سرکوب خود است. جازدن یکی از راه‌های اجتناب از روبه‌رو شدن با افراد، موقعیت‌ها، و مشکلات است. کسانی که نگرانند حوصله‌ی بقیه را سر ببرند یا می‌گویند نمی‌خواهند زحمت ادامه‌ی گفت‌وگو را به خود بدهند، درواقع به خودشان هیچ فرصتی نمی‌دهند.

به خود فرصت بدهید

اگر صدای درونتان مدام می‌گوید: «هیچ کس به حرف‌هایی که می‌زنم، علاقه‌مند نیست»، باید بدانید خیلی به خودتان سخت می‌گیرید. البته، مردم نمی‌توانند بفهمند در سرتان چه می‌گذرد، اما اغلب سکوت شما را نشانه‌ی بی‌حوصلگی، بی‌علاقگی، یا تمایل به پایان‌دادن به گفت‌وگو تفسیر می‌کنند. احتمالاً سکوت‌تان، تصویری متزلزل از شما به جا می‌گذارد و باعث می‌شود سراغ فرد دیگری بروند.

بر نقاط مثبت زندگی‌تان تمرکز کنید و درباره‌ی آن‌ها حرف بزنید

بر نقاط مثبت زندگی‌تان تمرکز کنید – اتفاقات یا تجاربی که شما را به هیجان می‌آورد؛ بدین ترتیب اشتیاقتان به دیگران منعکس می‌شود. صحبت در مورد موضوعاتی که برای‌تان مهم است و ابراز نظر و احساسات‌تان بسیار مفید است. با این کار به دیگران می‌فهمانید چه کسی هستید و به چه مسائلی اهمیت می‌دهید و کمک می‌کند خودتان را بهتر درک کنید. طفره نروید؛ محال است حوصله‌ی کسی را ببرید.

حواستان به بهانه‌های زیر برای دررفتن از گفت‌وگو باشد:

- «گمان نمی‌کنم از این کار خوشم بیاید!» (بهانه‌ای برای سر باز زدن از کاری که می‌خواهید انجام دهید یا مجبور به انجام آن هستید.)
- «وقت ندارم!» (بهانه‌ای دیگر برای انجام‌ندادن کاری که باید انجام دهید یا می‌خواهید انجام دهید.)
- «چه فرقی می‌کند؟!» (استدلالی برای تلاش‌نکردن در راه انجام کاری)
- «متنفرم کسی از من بپرسد چه خبر؟!» (پاسخی برای دوری از کسانی که علاقه‌شان را به شما نشان می‌دهند.)

این موانع و از زیر کار دررفتن‌ها باعث می‌شود نتوانید گفت‌وگوی

معناداری داشته باشید و دیگران نیز نمی‌توانند با شما طرح دوستی بریزند و ارتباط برقرار کنند. معمولاً این طرز تفکر از روی عادت است ولی بر اثر درمان عمیق روان‌شناختی، و با تغییر طرز فکر و رویکردتان نسبت به کسانی که با آن‌ها تعامل دارید، می‌توانید بر این موانع غلبه کنید. به‌محض این‌که الگوی چنین موانعی را درهم شکستید، متوجه می‌شوید که چقدر نحوه‌ی ارتباط مردم با شما تغییر می‌کند. مجراهای ارتباطی‌تان باز و برای بقیه‌ی قابل دسترس می‌شود و همین امر به گفت‌وگوهای بهتر منجر خواهد شد.

بخش ۳

پایان بخشیدن به گفت‌وگو
و برجا گذاشتن تأثیری عالی

فصل ۷

پایان هنرمندانه‌ی گفت‌وگو

هنر واقعی گفت‌وگو نه‌تنها گفتن حرف درست و سنجیده در جای درست است بلکه نگفتن حرف‌های نابجا در موقعیت وسوسه برانگیز است.

***بانو دوروتی نِویل*[1]**

(۱۸۲۵-۱۹۱۳) نویسنده‌ی انگلیسی

تمام گفت‌وگوها عاقبت باید جایی به پایان برسند. از آنجا که بیشتر گفت‌وگوها روند طبیعی یکسانی دارند، زمان مناسبی هم برای پایان موفقیت‌آمیز گفت‌وگو وجود دارد.

1- Lady Dorothy Nevill

بهترین زمان برای پایان گفت‌وگو

چه درگیر گپی کوتاه باشید چه در حال گفت‌وگویی طولانی، حواستان به راه‌های مختلفِ پایان مثبتِ گفت‌وگو باشد. اگر خیلی صبر کنید، شما و طرف مقابل احساسِ خستگی می‌کنید و معذب، آشفته، و حتی کسل می‌شوید؛ و بهترین لحظه‌ها برای پایان گفت‌وگو را نیز از دست می‌دهید.

اگر مضطرب باشید، به‌خصوص در طول مکث‌های کوتاه گفت‌وگو، شاید گفت‌وگو را زودتر از موعد مناسب و عجولانه به پایان برسانید. چنین پایانی، این ذهنیت را در طرف مقابل به‌وجود می‌آورد که از گفت‌وگو یا همصحبتی با وی معذب و ناراحت هستید.

بهترین موقع برای پایان گفت‌وگو زمانی است که هر دو طرف حرف‌های خود را زده باشند، زمانی که برای خداحافظی یا رفتن به راه خود مناسب به نظر می‌رسد.

پایان گفت‌وگو باید گرم و جذاب باشد تا هر دو طرف، نسبت به آن تبادل‌نظر احساس خوبی داشته باشند.

پایان گفت‌وگو به همراه تأثیر مثبت

بین جملات و موضوعات بحث، به‌طور طبیعی مکث‌هایی به‌وجود می‌آیند و عاقلانه است که منتظر لحظه‌ی مناسب برای خاتمه گفت‌وگو باشید.

گفت‌وگو را هنرمندانه به پایان برسانید



وقتی حس کردید وقت آن رسیده که گفت‌وگو را به پایان برسانید - یعنی زمانی که بحث به نتیجه رسیده، یا یکی از طرفین گفت‌وگو باید برود - فعالانه عمل کنید و نشانه‌هایی بفرستید مبنی بر این‌که شما هم آمادگی پایان گفت‌وگو را دارید. آنچه را طرف مقابل مطرح کرده به‌طور خلاصه مرور کنید. با این کار به او می‌فهمانید که به حرف‌هایش گوش می‌کردید و متوجه آن بوده‌اید. این کار همچنین نشانه‌ای از نتیجه‌گیری از بحَث به شمار می‌آید.

اگر در مورد اتفاق خاصی بحث می‌کنید و می‌خواهید پیامی مبنی بر نتیجه‌گیری از بحث بفرستید، می‌توانید بگویید: «کاملاً معلوم است که از جزئیات کامل مسئله اطلاع دارید. من هم باید همان مقاله‌ای را که در موردش گفتید بخوانم.»

بعد از این‌که به او فهماندید که می‌خواهید گفت‌وگو را به پایان برسانید، بهتر است برای دیدار مجدد برنامه بریزید و قرار بگذارید (فقط اگر واقعاً می‌خواهید دوباره یکدیگر را ببینید). به‌جای خداحافظی‌های کلیشه‌ای مثل «سری به ما بزن!» (که معمولاً به معنای هرگز است)، خواسته‌تان را دقیق‌تر بگویید؛ مانندِ دعوت برای تماشای فیلم یا صرف شام در هفته آینده.

خیلی دوستانه و مستقیم بگویید: «واقعاً از مصاحبت با شما لذت بردم... به نظرتان چطور است که هفته‌ی دیگر برای صرف شام یا رفتن به سینما همدیگر را ببینیم؟ تماس می‌گیرم.»

به این ترتیب، علاقه‌تان را به آن فرد نشان می‌دهید درعین‌حال که او را برای ملاقات مجدد دعوت کرده‌اید. چنین رفتاری به‌خصوص برای تقویت دوستی و ارتباط بیشتر، مؤثر است.

خلاص‌شدن از گفت‌وگوهای دردسرآفرین

یادتان باشد که موقع خداحافظی، نامش را صدا بزنید و زبان بدنتان دوستانه باشد (ارتباط چشم در چشم، لبخند و به‌گرمی دست‌دادن). سپس به راه خودتان بروید. از کش‌دادن خداحافظی خودداری کنید.

زمان‌هایی هست که ماهیت گفت‌وگو به گونه‌ای است که ترجیح می‌دهید آن را زودتر به پایان برسانید، البته بدون این‌که طرف مقابل را ناراحت کنید. برای نمونه، اگر در مهمانی گیر آدمی پرچانه و کسل‌کننده افتاده‌اید که یکریز درباره‌ی شاهکارهایش فخر می‌فروشد، به کمک این راهکار می‌توانید به گفت‌وگویتان پایان دهید.

کمی صبر کنید تا بین کلمات یا حرف‌هایش مکث کوتاهی کند، و بعد بلافاصله چند سؤال دارای جواب کوتاه یا «بله / خیر» بپرسید (این نوع قطع‌کردن حرف قابل قبول است). بدین ترتیب رشته‌ی کلام را از آن فرد

می‌گیرید و توپ گفت‌وگو در دست خودتان است. (فراموش نکنید با سؤال‌هایتان می‌توانید جریان گفت‌وگو را هدایت کنید.) سپس، با چند جمله، یکی از آخرین تعریف و تمجیدهای آن فرد از خودش را دوباره بیان کنید، و بدین ترتیب خودتان را برای خلاص‌شدن از آن گفت‌وگو آماده کنید. می‌توانید بگویید: «خب، ظاهراً از کارتان راضی هستید. ان‌شاءالله موفقیت‌های بیشتر در پروژه‌های بعدی‌تان را شاهد باشیم. ببخشید، باید بروم و با یکی از دوستان سلام‌وعلیکی کنم.» یا: «ببخشید، اگر اشکالی ندارد من باید الان چند تا کار انجام بدهم.» بعد از لبخند، دست‌دادن و برزبان‌آوردن نامش، بگویید: «از مصاحبت‌تان خوشحال شدم» و بعد بلافاصله از او دور شوید.

شاید نگران این موضوع باشید: «اما اگر فرد دیگری را در آن مهمانی پیدا نکنم چه؟! نمی‌توانم تنها بمانم. او مرا خواهد دید و ناراحت می‌شود!» راه‌حل ساده است: بروید لیوان نوشیدنی‌تان را دوباره پر کنید، خوراکی بردارید، یا به دستشویی بروید و سپس چند لحظه موقعیت را بررسی کنید. دنبال افراد خوش‌برخورد و پذیرا در آن جمع باشید. مستقیم به سراغشان بروید و با آن‌ها گفت‌وگو کنید. اگر تیزبین باشید، می‌توانید کسی را برای گفت‌وگو پیدا کنید.

پرسش متداول

بیزارم از زمان‌هایی که در مهمانی گیر کسی می‌افتم که مدام گله و شکایت می‌کند. می‌دانم که باید شنونده‌ی خوبی باشم، اما بعد از مدتی احساس خستگی می‌کنم. چطور می‌توانم این قبیل گفت‌وگوها را مؤدبانه تمام کنم؟

مدیریت مواجهه با آدم‌های ناراضی

آدم‌های ناراضی معمولاً در مورد مشکلات شخصی، بداقبالی، بیماری، و سایر

اتفاقات ناگوار صحبت می‌کنند. در بیشتر موارد، کسانی که موضوعات صحبت‌هایشان حول اتفاقات ناخوشایند می‌چرخد، به دنبال همدردی دیگرانند. هیچ کس از گوش‌کردن به گله و شکایت‌های فرد ناراضی لذت نمی‌برد. بنابراین، بعد از گوش‌کردن به اطلاعات جانبی و جزئیات مشکل، چند سؤال بکنید که جوابش بله / خیر یا کوتاه باشد. بدین ترتیب جریان گله و شکایتش را قطع می‌کنید و فرصتی به‌دست می‌آورید تا گفت‌وگو را هدایت کنید و به جمع‌بندی برسید.

با چند جمله مانند «به نظر می‌رسد روزگار سختی را می‌گذرانید» یا «خیلی متأسفم که می‌شنوم این‌همه مشکل دارید» همدردی خود را ابراز کنید. با چنین رفتاری به او نشان می‌دهید که به حرف‌هایش گوش کرده‌اید و بابت مشکلاتش با او همدردی می‌کنید.

در برخورد با فرد ناراضی، کاملاً قابل قبول است که بدون درخواست قبلی، چند توصیه بکنید یا جملات دلگرم‌کننده بر زبان آورید، مانند: «فقط ناامید نشوید، حتماً نتیجه می‌دهد.» یا «اگر حالتان را بهتر می‌کند باید بدانید که شما تنها کسی نیستید که این مشکل را دارد.» بعد صمیمانه بگویید: «امیدوارم کارها بر وفق مرادتان پیش رود.» لبخند بزنید، به‌گرمی با او دست دهید، و بگویید: «باید بروم و به یکی از دوستان سلامی عرض کنم.» سپس درحالی‌که نامش را تکرار می‌کنید، از او خداحافظی کنید و به‌سرعت از آن موقعیت فاصله بگیرید.

پرسش متداول

دوستم هر بار که تلفن می‌کند، همه‌ی مشکلاتش را روی سرم آوار می‌کند. از کم سر زدن نامزدش و نارضایی از شغلش گرفته تا رفتار والدینش که هنوز هم مثل بچه با او برخورد می‌کنند، همه را برایم تعریف می‌کند.

می‌دانم که دوستان واقعی باید شنونده‌های خوبی برای هم باشند، اما بعد از مدتی، خسته می‌شوم. چطور می‌توانم چنین گفت‌وگویی را مؤدبانه تمام کنم؟

خیلی پسندیده است که به دوستی که به دردسر افتاده، کمک کنید؛ و البته که دوست خوب باید شنونده‌ی خوبی هم باشد. اما، حتی دوست خوب هم ظرفیت و تحمل محدودی برای شنیدن آه و ناله‌ی دوستش دارد. در اینجا محدودیت نقش کلیدی دارد. مدت زمانی را که برای بحث در مورد مشکلات دوست‌تان اختصاص می‌دهید و به او توصیه می‌کنید، محدود کنید. مهم نیست که چقدر دلتان می‌خواهد کمکش کنید، واقعیت این است که هیچ کس جز خودش نمی‌تواند به او کمک کند.

همان اول با مشکلش همدردی کنید و بدین ترتیب زمانی را که در مورد مشکلاتش صحبت می‌کنید محدود کنید. با این کار، به احساساتش احترام گذاشته‌اید و نشان می‌دهید که گوش می‌کنید. با پرس‌وجو از راهکارهایی که به ذهنش می‌رسد، به‌خوبی نشان می‌دهید قرار نیست حلال مشکلاتش باشید. مثلاً شاید بگویید: «سام، به نظر می‌رسد که سر کار، روزگار سختی را می‌گذرانی. چه راهکاری داری؟» شاید جواب دهد که هیچ راهکاری به ذهنش نمی‌رسد و امیدوار است که شما راهی پیش پایش بگذارید یا در مورد مشکلش بحث کنید. درعوض می‌توانید بگویید: «خب، من مطمئنم حتماً راهی برایش پیدا می‌کنی.»

از آنجا که دوستی، جاده‌ای دوطرفه است، حق دارید که توقع داشته باشید او هم شنونده‌ی خوبی باشد.

جریان بحث را به موضوعی که دوست دارید در موردش صحبت کنید، تغییر دهید، مثلاً بگویید: «راستی می‌خواستم در مورد... با تو حرف بزنم.» بعد گفت‌وگو را با جمله‌ای مثبت به پایان برسانید، مانند: «امیدوارم اوضاع

سرکارت بهتر شود.»

رفتار قاطعانه با افراد زورگو

همه‌ی ما تجربه‌ی گفت‌وگو با کسی را داشته‌ایم که سعی می‌کرده ما را به انجام کاری خلاف میلمان وادار کند. این فرد ممکن است فروشنده‌ای زبان‌باز یا رئیس بدپیله‌تان باشد که می‌خواهد برای پنجمین شب متوالی اضافه‌کاری کنید. در چنین مواردی، هدف، تمام‌کردن مؤدبانه‌ی گفت‌وگوست بدون این‌که مجبور شوید کاری را که خلاف میلتان است انجام دهید.

به فروشنده‌ی سمج بگویید: «علاقه و پشتکارتان را تحسین می‌کنم، اما بیشتر از این وقت‌تان را تلف نکنید. من علاقه‌ای به آن ندارم. به‌هرحال متشکرم.» اگر فروشنده جواب منفی‌تان را نپذیرفت، چندین بار صریح بگویید: «علاقه‌ای ندارم» تا سرانجام بپذیرد. این روش مؤثر که در اصطلاح به آن می‌گویند: «گیرکردن سوزن» اجازه می‌دهد بدون جر و بحث، سرِ حرف خود بمانید و از این‌که دیگران به‌زور حرفشان را به شما بقبولانند، جلوگیری کنید.

برای پایان‌بخشیدن به گفت‌وگو با رئیسی که همیشه فشار می‌آورد تا دیروقت کار کنید، درعین‌حال که باید قاطع باشید، لازم است کمی سیاست هم داشته باشید. به‌هرحال، می‌خواهید فردای آن روز که سر کار می‌آیید، شغلتان را هم داشته باشید. اول خواسته‌تان را قاطعانه مطرح کنید، درحالی‌که به رئیستان می‌فهمانید که مشکل را درک می‌کنید و با او احساس همدردی می‌کنید. شاید گفت‌وگو این‌طوری پیش رود:

رئیس: «دایان، جین فردا نمی‌آید سر کار. به همین دلیل لازم است فردا بیشتر بمانی و گزارش‌ها را تمام کنی.»

دایان: «خدای بزرگ! آقای لاند، این غیرممکن است. من برای فردا بعد از

کار برنامه‌ریزی کرده‌ام و نمی‌توانم برنامه‌ام را به هم بزنم.»

رئیس: «خب، مجبوری برنامه‌ات را تغییر بدهی چون دفتر مرکزی آن گزارش‌ها را برای پس‌فردا می‌خواهد و گرنه خودم باید انجامش دهم.»

دایان: «آقای لاند، خیلی دلم می‌خواهد کمکتان کنم، اما نمی‌توانم فردا تا دیروقت کار کنم.»

رئیس: «قبلاً بیشتر می‌توانستم به تو پشتگرم باشم، اما الان داری ناامیدم می‌کنی. با این کار مرا واقعاً در تنگنا می‌گذاری!»

دایان: «درک می‌کنم که یک نفر را لازم دارید که گزارش‌ها را تمام کند، اما من نمی‌توانم بمانم. من از خیلی وقت پیش برای فردا برنامه‌ریزی کرده‌ام.»

رئیس: «اما، پس کی کار گزارش‌ها را تمام کند؟»

دایان: «چطور است به جف تلفن کنید. او گفته بود که دنبال اضافه‌کار است. شاید بتواند کمکی کند.»

رئیس: «جف؟! این هم فکر بدی نیست! شاید چاره‌ساز باشد.»

دایان: «چه خوب! مطمئنم که جف خوشحال می‌شود آن کار را انجام دهد.»

رئیس: «بسیار خب دایان، متشکرم. راستی فردا شب خوش بگذرد!»

دایان: «ممنون آقای لاند.»

موقع «نه» گفتن به رئیستان، برپایه‌ی کیاست و سیاستَ رفتار کنید

برای قاطعانه صحبت‌کردن با رئیس یا مافوقتان، باید سیاست و کیاست زیادی به خرج دهید. زمان گفتن «نه» به اندازه‌ی چطور گفتن آن مهم است. اگرچه گاهی لازم می‌شود که تا دیروقت سر کار بمانید، باید به او بگویید که همیشه نمی‌توانید اضافه‌کاری کنید. برای مثال می‌توانید بگویید: «متوجهم

که گاهی شرایطی پیش می‌آید که باید تا دیروقت کار کنم. اما من مسئولیت‌های دیگری هم دارم. پس نمی‌توانم همیشه تا بعد از ساعت پنج غروب بمانم و کار کنم.» انتظار می‌رود با متوجه‌کردن رئیستان به این‌که ساعات کاری‌تان محدود است، برنامه‌هایش را طوری تنظیم کند که وقتی واقعاً لازم است اضافه‌کاری کنید.

کلام آخر

به‌طور خلاصه، موقع پایان‌دادن به گفت‌وگو:

• همیشه سعی کنید با اظهارنظری دوستانه به گفت‌وگو خاتمه دهید. این رفتار حس خوبی در فرد مقابل ایجاد می‌کند.

• اسمش را بر زبان آورید و با جمله‌ای تحسینش کنید، مثل: «خیلی از مصاحبت‌تان لذت بردم» و بعد درحالی‌که با او دست می‌دهید، خداحافظی کنید.

• سعی کنید برای فعالیتی خاص درآینده‌ای نه‌چندان دور، مثلاً هفته‌ی آینده، بار دیگر وی را ملاقات کنید. می‌توانید بگویید: «مشتاقانه منتظرم باز هم شما را ببینم.»

• به طرف مقابلتان بگویید که از گفت‌وگو لذت بردید و می‌خواهید بروید و نوشیدنی بنوشید، با دوست دیگری سلام‌وعلیکی کنید، یا هر کار دیگری که دلتان می‌خواهد؛ و سپس آن را انجام دهید.

• خداحافظی‌تان باید کوتاه و شیرین و از همه مهم‌تر دوستانه باشد.

فصل ۸

دوست‌شدن

بدون دوست، انگار هیچ ندارم.

بیلی هالیدی[1]

(۱۹۵۹-۱۹۱۵) خواننده‌ی موسیقی جاز

ارمغان دوستی

اگر قدر همصحبتی را بدانیم، دوستی یکی از اهدافمان می‌شود. بیشتر مردم فقط چند دوست نزدیک دارند که با اعتماد کامل بیشتر احساسات و اطلاعات شخصی‌شان را با آن‌ها در میان می‌گذارند. وقتی با کسی دوست می‌شوید، مهم‌ترین جنبه‌ی رابطه را به‌وجود آورده‌اید. متأسفانه، افراد زیادی

1- Billie Holiday

هستند که خیال می‌کنند کسی را ندارند که به او اعتماد کنند و او را به معنای واقعی دوست خود بنامند. این وضعیت را می‌توان تغییر داد، زیرا می‌توان در هر مرحله‌ای از زندگی، دوستی‌های خوب را شروع کرد.

دوستی چیست؟

می‌گویند عشق کور است و دوستی خطاپوش است. دوست می‌تواند حامی، هم‌پیمان، یا همدردی باشد که دلگرمتان می‌کند، صادقانه نظر می‌دهد، و معمولاً کلی نصیحت‌تان می‌کند.

دوست کسی است که می‌توانید حتی در مورد درمیان‌گذاشتن اطلاعات حساستان نیز به او اعتماد کنید و می‌دانید که از آن‌ها برضد شما استفاده نمی‌کند. دوست کسی است که با وی علایق و تجربه‌های مشترکی دارید و حس موفقیت‌تان را تقویت می‌کند.

سایر خصوصیات دوستی خوب عبارتند از:

صبر	ایجاد انگیزه	همدردی	صمیمیت
احترام	برابری	تفریح	خودجوشی
تفاهم	اطمینان	انعطاف‌پذیری	تفاوت دیدگاه
اشتراک	یاری	تکامل	تحمل
علاقه	یادگرفتن	آزادی	صداقت
اعتماد	عشق	قوت قلب	

دوست‌شدن همیشه آسان نیست

دوست‌شدن زمان می‌برد و نیازمند تلاش، تعهد، بده و بستان، و تحمل بسیار است؛ چون همه‌ی ما ضعف‌های اخلاقی زیادی داریم. اگرچه بیشتر مردم از دوستی‌های جدید استقبال می‌کنند، مشغله‌های زندگی مثل شغل و خانواده

از اولویت بالاتری برخوردارند. بعضی از افراد گمان می‌کنند گسترش دوستی، زمان و انرژی زیادی می‌برد.

دوست‌شدن و حفظ رابطه‌ی دوستی،
بر چهار اصل کلیدی استوار است



- *پیشقدم شوید و به دیگران نزدیک شوید.*
- *علاقه‌ی واقعی‌تان را به دیگران نشان دهید.*
- *با احترام و محبت با دیگران برخورد کنید.*
- *قدر خودتان و دیگران را به‌عنوان افراد منحصر به فردی که حرف‌های زیادی برای هم دارند، بدانید.*

ایجاد اعتماد

دلیلی دیگر که باعث می‌شود دوستی زمان ببرد، این است که دوستی مستلزم اعتماد دوطرفه میان افراد است و افزایش اعتماد هم زمان می‌برد. برای جلب اعتماد افراد، باید بخشی از اطلاعات و احساسات شخصی‌تان را افشا کنید تا طرف مقابل هم بتواند بفهمد چه نوع فردی هستید و نسبت به چه مسائلی حساسید.

به‌مرور زمان، شما و دوست‌تان از اطلاعات شخصی بیشتر و بیشتری پرده‌برداری می‌کنید و اعتماد دو طرف گسترش می‌یابد. در اوایل دوستی، گاهی افراد نمی‌دانند که چقدر باید در مورد خودشان اطلاعات بدهند. اگر از حد تعادل اطلاعاتی که بین‌تان رد و بدل می‌شود، آگاه باشید، احتمالاً میزان خودافشاگری‌تان مناسب خواهد بود.

اعتقاد راسخ به صداقت و قابل اعتماد بودن افراد، کمی زمان می‌برد تا

تقویت شود، درحالی‌که سلب اعتماد می‌تواند در زمانی اندک، کل رابطه را خراب کند. وقتی کسی نشان می‌دهد که به شما اعتماد و اطمینان دارد، با خدشه‌دار کردن ایمان و اعتقادش به خودتان، او را از خودتان ناامید نکنید.

به هرجا از حضور در آن لذت می‌برید سر بزنید و با افراد ملاقات کنید

مکان‌های بیشماری برای ملاقات افراد هست و شکی نیست که بعضی جاها به‌خصوص برای ارتباط با افرادی خاص، بهتر است. «مکان مناسب» می‌تواند مناسبتی اجتماعی، عبادتگاه، محل تجمع‌های سیاسی، یا حتی کلاس‌های سوادآموزی باشد. اگر علاقه‌ی مشترکی دارید، پس در جای مناسبی قرار دارید. ملاقات افراد در جایی که هر دو از فعالیت‌های آنجا لذت می‌برد، نشان می‌دهد که نقطه‌ی مشترکی دارید و می‌تواند شروع خوبی برای گسترش دوستی باشد.

افرادی را ملاقات کنید که با آن‌ها علایق مشترک دارید

تصور کنید تازه عکاسی را شروع کرده‌اید و دوست دارید گشتی در ییلاق بزنید و چند تا عکس شکار کنید. شما تازه دوربین خریده‌اید و حالا تصمیم گرفته‌اید در کلاس عکاسی نام‌نویسی کنید. در کلاس عکاسی، با کسانی ملاقات می‌کنید که دست‌کم در یک مورد با هم اشتراک دارید و آن هم عکاسی است. بیشتر گفت‌وگوهای اولیه‌تان احتمالاً در مورد این موضوع و سایر زمینه‌های مرتبط با آن خواهد بود. با پرس‌وجو در مورد دلایل مختلف دیگران برای شرکت در این کلاس، می‌توانید سر صحبت را باز کنید. می‌توانید چنین سؤالاتی مطرح کنید: «دوست دارید از این کلاس چه نتیجه‌ای بگیرید؟» یا «چند وقت است که عکاسی می‌کنید؟» یا «چطور شد که به عکاسی علاقه‌مند شدید؟» در همان حین که صحبت می‌کنید، متوجه

می‌شوید که آیا شما و طرف مقابل از این همصحبتی لذت می‌برید یا خیر. اگر لذت ببرید، چه‌بسا دوستی جدیدی را آغاز کرده باشید.

دوستی‌های جدید می‌تواند از هر جایی شروع شود

همه‌ی کسانی را که ملاقات می‌کنید یا در محل کار، محله و به‌خصوص در مکان‌های تفریحی یا رویدادهای اجتماعی می‌بینید، در نظر آورید. بسیاری از آن‌ها ظرفیت بالقوه‌ی دوست‌شدن با شما را دارند و می‌توانید رابطه‌تان را با آن‌ها گسترش دهید.

با مردم آشنا شوید

وقتی افراد معینی را به‌صورت دوره‌ای بارها می‌بینید، با آن‌ها سر صحبت را باز کنید. دنبال نقاط مشترک باشید و در فرصت مناسب، با آن‌ها طرح دوستی بریزید. آشناشدن با کسانی که اغلب می‌بینیدشان، کار را راحت‌تر می‌کند. برای شروع لبخند بزنید و سلام کنید و اگر فرصتی دست داد، خودتان را معرفی کنید.

دوستانه رفتار کنید، نه خیلی جدی و سنگین

بعد از چند بار سلام و احوال‌پرسی، احتمالاً فرصتی به‌دست می‌آورید که چند دقیقه‌ای بایستید و گفت‌وگو کنید. شاید این برخورد در محل کار، هنگام قدم‌زدن در خیابان، یا در اغذیه‌فروشی محل صورت گیرَد. با شروع گفت‌وگوهای روزمره، به آن فرد نشان دهید که مایلید بیشتر با او آشنا شوید. لازم نیست خیلی جدی یا تأثیرگذار باشید. بهتر است خودمانی، دوستانه، و پذیرا رفتار کنید. یادتان باشد:

گفت‌وگوهای مختصر و مفید این پیام را می‌رساند: «من به شما علاقه‌مندم و مایلم با شما صحبت کنم. بیایید کمی گپ بزنیم!»

به‌کمک سؤال‌های‌رایج این پیام را برسانید: «می‌خواهم بهتر شما را بشناسم!»

- چه مدت است که به این کار مشغولید؟
- خیلی وقت است که در این محله زندگی می‌کنید؟
- قبلاً کجا زندگی می‌کردید؟
- چطور وارد چنین کاری شدید؟
- چه سرگرمی و تفریحی این اطراف دارید؟

این سؤالات، علاقه‌تان را می‌رساند و به طرف مقابل فرصت می‌دهد که علایقش را نزد شما ابراز کند. از میان حرف‌هایش، دنبال اطلاعات جانبی بگردید و از میان آن‌ها موضوع انتخاب کنید. از خودتان بپرسید: «آیا می‌خواهم این شخص را بهتر بشناسم؟»

بر موضوعات جذاب تمرکز کنید

هرچه زودتر بفهمید که چه موضوعی آن فرد را سر ذوق می‌آورد، زودتر می‌توانید بفهمید که آیا نقطه‌ی اشتراکی دارید یا خیر. گاهی حتی قبل از دیدار با آن فرد، می‌توانید اطلاعاتی در موردش پیدا کنید. به وسایلی که همراهش هست مثل کیسه‌ی خرید، اسکیت، کیف لوازم هنری، یا هر وسیله‌ی دیگری که می‌تواند سرنخی از نقاط قوت و علایق او باشد، توجه کنید. بعد بپرسید: «پریروز دیدم که زنبیلی پر از خوراکی در دست داشتید. به آشپزی علاقه دارید؟»

فهرستی از اطلاعات و جزئیات مربوط به آن شخص در ذهن داشته باشید

وقتی اطلاعاتی را که قبلاً مخاطبتان داده است به یاد می‌آورید و حرفش را پیش می‌کشید، متعجب و مجذوب می‌شود. با پرسش‌هایی مثل «اوضاع شکار

چطور است؟» یا «باغچه‌تان در چه حال است؟» به او نشان می‌دهید واقعاً به حرف‌هایش گوش کرده‌اید و به اتفاقات زندگی‌اش اهمیت می‌دهید. با این رفتار، احساس می‌کند که مهم است.

حتماً بر جزئیاتی که در مورد خودش می‌گوید تمرکز کنید و علامتی بگذارید تا کلمات کلیدی و اطلاعات جانبی را که در اختیارتان می‌گذارد به‌خاطر بسپارید. در مکالمات بعدی‌تان می‌توانید از این گنجینه‌ی اطلاعات استفاده کنید و جریان صحبت را حفظ و هدایت کنید.

ایجاد احساس مهم‌بودن در فرد مقابل

با به‌یادداشتن جزئیات افرادی که ملاقات می‌کنید، باعث می‌شوید احساس کنند خاص هستند. توجهتان حاکی از علاقه و کنجکاوی‌تان است و تشویقشان می‌کند لب به سخن باز کنند و اطلاعات بیشتری در مورد خودشان فاش کنند. وقتی سر درددل افراد باز می‌شود، نشان می‌دهد که دارند به شما اعتماد می‌کنند و با شما راحت هستند.

در معرفی خود درنگ نکنید

وقتی وقفه‌ای در گفت‌وگو پیش آمد، از فرصت استفاده کنید و بگویید: «راستی، اسم من... است، اسم شریف شما چیست؟» هرچه زودتر خودتان را معرفی کنید، راحت‌تر خواهد بود. یادتان باشد هرچه بیشتر صبر کنید تا خودتان را معرفی کنید، این کار برای‌تان سخت‌تر می‌شود.

نشان دهید که از او خوشتان می‌آید

وقتی می‌خواهید با کسی دوست شوید، اجازه دهید که بفهمد از او خوشتان می‌آید و می‌خواهید بهتر بشناسیدش. در هر فرصتی که پیش آمد، با او

صحبت کنید. با این کار، رفتار دوستانه و خوش‌مشربی خود را در ذهنش تثبیت می‌کنید. هنگامی که به کسی نشان می‌دهید از او خوشتان می‌آید، او هم معمولاً با رفتاری دوستانه به شما پاسخ می‌دهد.

هشدار: مواظب باشید با کسی که تازه ملاقات کرده‌اید، خیلی محکم و جدیِ برخورد نکنید. خودمانی، غیررسمی، و راحت باشید. راحت و در آرامش برخورد کنید و خودتان را تحمیل نکنید یا سلطه‌جو نباشید.

با صرف یک فنجان چای موافقید؟

در حین گفت‌وگوی روزمره با کسی که می‌خواهید بهتر با او آشنا شوید، پیشنهاد کنید که با هم بروید چای، قهوه، بستنی بخورید، یا به هر فعالیت غیررسمی دیگر بپردازید و با هم گپی بزنید. این رفتار به او می‌فهماند که از او خوشتان آمده و می‌خواهید زمانی را با او بگذرانید. اگر وقتش آزاد باشد و مایل باشد، احتمالاً می‌گوید: «حتماً، با کمال میل!» سعی کنید روز و زمانش را مشخص کنید. مثلاً بگویید: «چه روز و ساعتی برای شما خوب است؟» یا «امشب چطور است؟» یا «چه وقت برای شما مناسب است؟»

پرسش متداول

سر کار هستم و مشغول صحبت با یکی از دوستان. دوست دارم با هم شام بخوریم، اما رویم نمی‌شود درخواستم را مطرح کنم. چه کار باید بکنم؟

دعوت از کسی برای صرف شام آن‌قدرها هم کار سختی نیست چون تقریباً همه دست‌کم روزی یک وعده غذا می‌خورند. هنگامی که در محل کار یا هر موقعیت دیگری، با کسی صحبت می‌کنید که شناخت اندکی از او دارید، گوش‌هایتان را تیز کنید تا موضوعی جذاب در مورد غذا بشنوید.

خیلی راحت می‌توانید موضوع بحث را به غذا بکشید؛ کافی است در مورد رستوران‌های نزدیک، غذاهای خاص و مورد علاقه‌تان، یا غذاهای به‌یادماندنی بپرسید. بگویید: «آیا رستوران خوبی این اطراف می‌شناسید؟» یا: «غذاهای رستوران نبش خیابان چطورند؟» یا «تا حالا به رستوران لوئیز رفته‌اید؟ شنیدم غذاهای آنجا عالی است!»

بعد از این‌که فهمیدید در مورد چند غذا، سلیقه‌تان یکی است، پیشنهاد کنید: «به نظرتان چطور است که یک روز در هفته‌ی آینده، بعد از کار برای صرف شام همدیگر را ببینیم؟ من جاهای دنج زیادی می‌شناسم که غذاهایشان عالی هست و فضای فوق‌العاده‌ای دارند.»

معمولاً اگر آن فرد دوست داشته باشد که زمانی را با شما بگذراند، از دعوت‌تان استقبال می‌کند. حالا دیگر به عهده‌ی خودتان است که بر روز و ساعت مشخصی تمرکز کنید. پرسش‌هایی نظیر: «برای شام امشب چه برنامه‌ای دارید؟» یا: «آیا به غذای... علاقه دارید؟» راهی ساده برای تقاضای صرف شام است. اگر توقع دارید که شما را شام ببرد بیرون، پس باید صبر کنید تا دعوت‌تان کند. اگر به‌صورت دانگی می‌روید، پس هیچ توقعی نیست و هر کدام از شما می‌تواند برای قرار ملاقات پیشقدم شود.

برای انجام فعالیتی در زمینه‌ی علاقه‌ی مشترکتان برنامه‌ریزی کنید

بعد از این‌که چند وقتی را به‌صورت خودمانی با هم گذراندید، پیشنهاد کنید فعالیت طولانی‌تری را که می‌دانید هر دو به آن علاقه دارید با هم انجام دهید. این فعالیت می‌تواند رفتن به سینما، دوچرخه‌سواری، یا صرف شام در رستوران باشد. مهم نیست چه فعالیتی باشد؛ فقط باید برای دو طرف جالب و مفرح باشد. برای بالابردن احتمال پاسخ مثبت، چند گزینه مطرح کنید و

زمانی در هفته‌ی آتی را پیشنهاد کنید. می‌توانید دعوت‌تان را این‌گونه شروع کنید:

«یادم می‌آید که قبلاً در حرف‌هایتان گفتید (...) را دوست دارید، به همین دلیل می‌خواستم بپرسم دوست دارید با هم...»

«... آخر هفته شام بخوریم؟»

«... آخر هفته به سینما برویم؟»

«... مسابقه‌ی بیسبال یکشنبه را تماشا کنیم؟»

«... پنج‌شنبه از نمایشگاه نقاشی موزه بازدید کنیم؟»

«... بعد از کار چند دست تنیس بازی کنیم؟»

«... کنار ساحل قدم بزنیم؟»

«... دوچرخه‌سواری کنیم؟»

«... به *کلاس اینترنت* برویم؟»

«سلام کارن، دان هستم. چند دقیقه وقت داری؟»

به دوست‌تان تلفن کنید و هم زمان قرار ملاقاتی را که برنامه‌ریزی کرده بودید قطعی کنید و هم سلامی عرض کنید. با به‌کارگرفتن نکات زیر می‌توانید در گفت‌وگوی تلفنی راحت‌تر باشید:

- جای راحتی بنشینید.
- به‌محض این‌که گوشی را برداشت خودتان را معرفی کنید و هرگز بازی «اگر گفتی من کی‌ام؟» را شروع نکنید. بگویید: «سلام (نامش)، (نام خودتان) هستم. چند دقیقه وقت داری با هم گپ بزنیم؟»
- در مورد یکی از بخش‌های زندگی‌اش سؤالی بکنید، مثل: «خب، کار نوشتن چطور پیش می‌رود؟» یا «مصاحبه‌ی استخدام چطور بود؟»
- بگویید که چرا تماس گرفته‌اید: «فقط خواستم قرار ملاقاتمان را قطعی

کنیم» یا «گفتم تماس بگیرم و عرض ادبی کرده باشم.»

• با اظهارنظری دوستانه تماس تلفنی را قطع کنید، مثل: «از صحبت با شما لذت بردم» یا «به‌زودی باز با هم صحبت می‌کنیم» یا «بی‌صبرانه منتظرم شنبه برسد و شما را ملاقات کنم.»

ارتباطتان را با افرادی که دوست دارید، حفظ کنید

بعد از برقراری ارتباط با کسی که به نظرتان در خور معاشرت آمده و پس از پیداکردن فعالیت‌هایی که دوست دارید با هم انجام دهید، باید ارتباطتان را با او حفظ کنید تا دوستی‌تان تحکیم شود. به‌مرور زمان شما و دوست‌تان می‌توانید هر وقت که به همراهی، کمک، یا مشاوره‌ی یکدیگر نیاز داشتید، با هم تماس بگیرید.

هنگامی که کسی خواست با هم کاری را انجام دهید، تمام سعی‌تان را بکنید که دعوتش را بپذیرید. با این کار، احساس دوستی با شما در آن فرد تقویت، و تشویق می‌شود در تجارب و فعالیت‌هایش با شما شریک شود. وقتی می‌گویید: «بعید می‌دانم از آن خوشم بیاید» به معنای بی‌علاقگی به آن کار است. اگر اغلب دعوت‌ها را نپذیرید، طرف مقابل این پیام را دریافت می‌کند که تمایلی ندارید به او بپیوندید.

از تجربه‌های تازه استقبال کنید

به دوستانتان اجازه دهید که مکان‌ها، افراد، غذاهای تازه، یا هر کار تازه‌ی دیگری را به شما معرفی کنند. با این کار نشان می‌دهید که پذیرای پیشنهادهای دوستانتان هستید و باعث می‌شوید آن‌ها هم از شریک‌کردن شما در فعالیت‌هایشان احساس خوبی داشته باشند. این طرز فکر حس مثبتی در آن‌ها نسبت به شما به‌وجود می‌آورد و دوستانتان از نظرهایی که می‌دهید و فعالیت‌هایی که پیشنهاد می‌کنید، بیشتر استقبال می‌کنند.

دوستانتان را در فعالیت‌هایتان سهیم کنید

پیشقدم شوید و از دوستانتان بخواهید شما را در فعالیت‌هایی که از آن‌ها لذت می‌برید، همراهی کنند. چند تا از جاهای خاص یا رویدادهایی را که برای‌تان جالب است، به دیگران معرفی کنید. با این کار فرصتی به‌دست می‌آورید تا به دیگران نشان دهید دوستشان دارید و به‌طور غیرمستقیم و ظریف، اطلاعات بیشتری در مورد خودتان به آن‌ها می‌دهید. همچنین با پیشقدم‌شدن در انجام فعالیتی، بهتر می‌توانید آن موقعیت و گفت‌وگوهایی را که در آن رخ می‌دهد هدایت و راهبری کنید.

دوستی به‌مرور رشد می‌کند و تحکیم می‌شود

گاهی دوستی را می‌توان به گیاه تشبیه کرد. به‌آرامی و به‌مرور رشد می‌کند. با داشتن تجربه‌های مشترک بیشتر، دوستی‌تان ریشه می‌دواند. زمان و تجربه‌های مشترک، از عوامل مهم دوستی هستند و به روش‌های زیر می‌توانند ابراز شوند:

- ما خیلی وقت است دوستان خوبی برای هم هستیم.
- ما اوقات دل‌انگیز زیادی با هم داشتیم.
- نمی‌دانم بدون تو چه می‌کردم!
- می‌خواهم بابت تمام کمک‌ها و حمایت‌هایی که در این چند ماه از من کردی، ازت تشکر کنم. واقعاً کمک بزرگی کردی. با همه‌ی وجود قدرش را می‌دانم.
- این چند ماهی که با هم بودیم، واقعاً خوش گذشت. واقعاً لذت بردم.

پرسش متداول

وقتی یکی از دوستان قدیمی را بعد از مدت‌ها ملاقات می‌کنم، صحبت را از کجا شروع کنم؟

موقع صحبت با دوستان قدیمی، لازم است پیوندهای قدیمی را دوباره برقرار کنید و یکدیگر را از حال و روز هم باخبر کنید. از آنجا که با گذشت زمان، تغییرات زیادی در زندگی به‌وجود می‌آید، بر اتفاقات بزرگ زندگی‌تان تمرکز کنید. در مورد تصمیماتی که باید در آینده‌ی نزدیک بگیرید حرف بزنید و از دوست‌تان بخواهید در مورد فکرهایی که در سر دارید نظر بدهد. این کار فرآیند تصمیم‌گیری‌تان را تسهیل و رابطه‌تان را عمیق‌تر می‌کند.

به همان اندازه هم لازم است که در مورد اطلاعات مشابه از دوست‌تان پرس‌وجو کنید. اگر بخت یارتان باشد و اوضاع او هم بهتر شده باشد، می‌توانید تشویقش کنید در مورد حال و احوالش حرف بزند. نظرش را در مورد شغلش بپرسید، این‌که کجا می‌رود، یا با چه کسانی در ارتباط است.

گاهی باید دوستی‌های قدیمی را تازه کرد تا روند تبادل نظر دوباره به جریان افتد. با این حال، وقتی بر احساس اولیه‌تان مبنی بر این‌که «به کسی که از قدیم می‌شناسم، چه حرفی می‌توانم بزنم که سر صحبت باز شود؟» غلبه کنید، خودبه‌خود سر حرف باز می‌شود.

«یکی‌شدن، تنها راه حفظ دوستی است.»

رالف والد امرسون

می‌گویند دوست با این‌که از تمام زیر و بم زندگی‌تان باخبر است، باز هم دوست‌تان دارد. برای حفظ و تقویت دوستی باید صبور و انعطاف‌پذیر باشید. دوستانتان را با وجود تمام مشکلات و موانع و تردیدهایی که دارند و در

همه‌ی انسان‌ها مـی‌بینیـد، بـه‌عنـوان افـرادی منحـصربه‌فـرد بپذیریـد. اگـر دوستانتان را با همه‌ی این احوال بپذیرید، بهتر می‌توانیـد دوسـتی‌تـان را بـا آن‌ها حفظ کنید. هر کاری از دست‌تان برمی‌آید برای دوستانتان انجام دهیـد و اگر درخواستی داشتند که اجابت آن برای‌تان مقدور است، حتمـاً انجـامش دهید. در دوستی همه‌چیز به خودتان برمی‌گردد؛ اگر دوسـت خـوبی باشـید، دوستان خوبی هم خواهید داشت.

دوستان با هم رشد می‌کنند

هنگامی که افراد علایق مشترکشان را پیدا می‌کنند، می‌توانند هم بـه‌صـورت فردی و هم به‌طور جمعی رشد کنند. سهیم‌شدن علایق مـی‌توانـد زنـدگی و تجاربشان را پربارتر کند. با هم رشدکردن و یادگرفتن از هم، یکی از بهتـرین جنبه‌های رابطه است. در بهترین دوستی‌ها، رشد و یادگیری و خنده و شادی هرگز تمامی ندارد.

بخش ۴

ارتقاء گفت‌وگو به سطحی بالاتر

فصل ۹

تشخیص و به‌کارگیری سبک‌های گفت‌وگو

«هزار بار گفتم وقتی عصبانی‌ام، با من حرف نزن!»

جین هارلو[1] (۱۹۳۷-۱۹۱۱)

در فیلم شام رأس ساعت هشت (۱۹۳۳)

آیا گاهی بی‌موقع شروع به روده‌درازی می‌کنید درحالی‌که بقیهِ تازه لحظاتی سخت و ناخوشایند را پشت‌سر گذاشته‌اند؟ آیا بعضی وقت‌ها خیلی راحت می‌توانید سر صحبت را باز کنید و جریان گفت‌وگو از موضوعی به موضوع دیگر به‌راحتی ادامه می‌یابد، درحالی‌که گاهی هم با اخم و نارضایی دیگران روبه‌رو می‌شوید و نطقتان کور می‌شود؟ آیا برای‌تان معماست که چرا

1- Jean Harlow

گفت‌وگویی خیلی شاد و هیجان‌انگیز می‌شود درحالی‌که بسیاری از گفت‌وگوها کاملاً کسالت‌بار است؟ آیا با بعضی از مردم راحت‌تر می‌توان حرف زد؟ در یک کلام، آیا گفت‌وگو هم مثل قمار است که هیچ وقت نمی‌توان از قبل فهمید برنده‌اید یا بازنده؟

یکی از راه‌های به حداقل رساندن فراز و نشیب‌های گفت‌وگو، تشخیص سبک‌های گفت‌وگو و به‌کارگیری آن‌هاست. بیشتر مردم سبک گفت‌وگوی مشخصی دارند که کم‌وبیش می‌توان آن را در چهار دسته طبقه‌بندی کرد. (با شرکت در خودآزمایی صفحات بعدی، سبک گفت‌وگوی خود را خواهید شناخت.) با شناسایی سبک خودتان، و آشنایی با نقاط قوت و ضعف این چهار سبک، راحت‌تر می‌توانید با دیگران صحبت کنید. متوجه می‌شوید چقدر سریع می‌توانید با دیگران ارتباط برقرار کنید؛ و تقریباً با هرکسی که می‌بینید - مهم نیست چقدر سبک گفت‌وگویتان فرق دارد - می‌توانید راحت صحبت کنید. علاوه بر ایجاد اعتماد، می‌توانید راحت‌تر با گروه‌های مختلف بجوشید و به‌سرعت نقاط مشترکتان با غریبه‌ها را بشناسید و دوستان زیادی برای خود پیدا کنید.

سبک گفت‌وگوی شما چیست؟

به پرسش‌های زیر پاسخ دهید تا سبک اصلی گفت‌وگویتان را بشناسید. در هر موقعیت گزینه‌ای را انتخاب کنید که رفتار واقعی شماست، نه رفتاری که دلتان می‌خواست داشته باشید.

۱. وقتی وارد اتاقی پر از غریبه می‌شوم:

الف. با همه می‌جوشم و بحث‌های جالب را رصد می‌کنم. ♥

ب. خودم را به اولین کسی که می‌بینم، معرفی می‌کنم. ♠

ج. روی صندلی می‌نشینم و منتظر می‌مانم تا کسی به سراغم بیاید. ♦
د. دنبال گفت‌وگوهای دوستانه می‌گردم. ♣

۲. وقتی کسی را برای اولین بار می‌بینم:
الف. قبل از قضاوت در مورد او، کمی صبر می‌کنم. ♥
ب. قبل از هر سؤالی، کمی در مورد خودم می‌گویم. ♣
ج. سعی می‌کنم آن‌ها را بخندانم. ♠
د. با خونسردی منتظر می‌مانم تا ببینم آن‌ها چه می‌کنند. ♦

۳. موقع گفت‌وگو:
الف. قبل از اظهارنظر اجازه می‌دهم دیگران نظرشان را مطرح کنند. ♣
ب. به‌نظر بقیه گوش می‌کنم و دنبال عیب و ایرادهای نظرشان می‌گردم. ♥
ج. هرچه سریع‌تر، نظر خودم را پیش می‌برم. ♣
د. سؤال می‌کنم و نظرم را با آن‌ها در میان می‌گذارم. ♠

۴. اگر از موضوع گفت‌وگو سررشته ندارم:
الف. در سکوت سرم را به علامت تأیید تکان می‌دهم و سعی می‌کنم خودم را علاقه‌مند نشان دهم. ♦
ب. موضوع را عوض می‌کنم. ♥
ج. چند سؤال می‌کنم تا علاقه‌ام را نشان دهم. ♠
د. وانمود می‌کنم انگار از موضوع سر درمی‌آورم. ♠

۵. اگر با دیدگاه کسی مخالف باشم:
الف. در مورد دلایلش می‌پرسم. ♠

ب. هرچه سریع‌تر از گفت‌وگو کناره می‌گیرم. ♦
ج. آن‌قدر بر نظر خودم پافشاری می‌کنم تا عاقبت قبول کند. ♣
د. با تمام جزئیات توضیح می‌دهم که چرا اشتباه می‌کند. ♥

۶. گفت‌وگوهایی را ترجیح می‌دهم که:
الف. مستقیم اصل مطلب در آن‌ها مطرح شود. ♣
ب. براساس واقعیت و جزئیات باشد. ♥
ج. محور اصلی‌اش حرف‌های روزمره باشد. ♠
د. شخصی باشد. ♦

۷. گفت‌وگوهایی را دوست دارم که اجازه می‌دهد:
الف. در مورد دیگران بیشتر بدانم. ♦
ب. مرکز توجه باشم. ♠
ج. مفاهیم پیچیده را توضیح دهیم. ♥
د. در مورد موفقیت‌هایم به دیگران بگویم. ♣

۸. کدام عبارت بهتر شما را توصیف می‌کند:
الف. در مورد موضوعات مختلف می‌توانم گپ خودمانی و کوتاه بزنم. ♠
ب. می‌توانم به اصل مطلب بپردازم. ♣
ج. می‌توانم به حرف‌های دیگران گوش کنم تا سر درد دلشان با من باز شود. ♦
د. می‌توانم مفاهیم سخت را توضیح دهم. ♥

۹. برایم سخت است با کسانی صحبت کنم که:

الف. نظرشان را به من تحمیل می‌کنند. ♦

ب. بی‌وقفه صحبت می‌کنند بدون این‌که به دیگران اجازه دهند نظرشان را بیان کنند. ♥

ج. بیش از حد به جزئیات می‌پردازند. ♣

د. لبخند نمی‌زنند و خیلی کم حرف می‌زنند. ♠

۱۰. گپ‌های مورد علاقه‌ام، آن‌هایی هستند که در آن بتوانم:

الف. ماجرایی خنده‌دار را تعریف کنم. ♠

ب. در مورد موضوعی فنی بحث کنیم. ♥

ج. دیدگاهم را بیان کنم. ♣

د. به درددل‌های دیگران گوش کنم. ♦

امتیازدهی

تعداد جواب‌ها را براساس علامت‌های کنارشان بشمارید (♠،♦،♣،♥). سبکی که بیشتر تعداد پاسخ را دارد، احتمالاً به سبک گفت‌وگوی شما نزدیک‌تر است. بیشتر مردم ترکیبی از همه‌ی سبک‌ها هستند که یکی یا دو سبک در آن‌ها غالب است. چون تعداد سؤال‌ها ده تاست، پس نمره‌ی کل هم از ۱۰ حساب می‌شود.

مثال:	نمره‌ی شما:
♣ ۶ رک و صریح	♣ ___ رک و صریح
♦ ۰ کم‌رو	♦ ___ کم‌رو
♥ ۱ دقیق	♥ ___ دقیق
♠ ۳ پرحرف	♠ ___ پرحرف
۱۰ مجموع	۱۰ مجموع

این اعداد چه معانی دیگری دارد؟

اگر نمره‌تان:

۱۰-۸ (بالا) باشد، تمایل شدیدی دارید که همیشه به این سبک ارتباط برقرار کنید.

۷-۳ (متوسط) باشد، خیلی راحت می‌توانید از سایر سبک‌ها به این سبک تغییر روش دهید.

۲-۰ (کم) باشد، به‌ندرت به این سبک ارتباط برقرار می‌کنید و شاید حرف‌زدن با کسانی که به این سبک ارتباط برقرار می‌کنند، برای‌تان سخت باشد.

تشخیص و به‌کارگیری سبک گفت‌وگو

هر کسی سبک گفت‌وگوی خاص خودش را دارد. یکی خوش‌مشرب و خوش‌زبان است، دیگری کم حرف. یکی از بحث‌های سیاسی خوشش می‌آید، دیگری از نقد و مقایسه‌ی دو فیلم لذت می‌برد. با دانستن این چهار سبک، می‌توانید با هر کسی که می‌بینید به گفت‌وگو بپردازید.

رک و صریح (♣)

اگر بیشتر پاسخ‌هایتان در طبقه‌بندی رک و صریح قرار می‌گیرد، دراین‌صورت رویکرد مستقیمی نسبت به گفت‌وگو دارید.

نقاط قوت شما

معمولاً هرچه را در سرتان می‌گذرد بدون مراعات می‌گویید. احتمال برنده‌شدنتان در انواع گفت‌وگوها زیاد است و اغلب گفت‌وگو را مانند مبارزه‌ای می‌بینید که در آن فرصت مناظره و مجادله، یا قانع‌کردن دیگران را

پیدا می‌کنید. دوست دارید با بقیه بجوشید و گرم بگیرید و اگر دیگران هم شوخ‌طبعی و شور و اشتیاق و رقابت‌جویی شما را داشته باشند، گفت‌وگو با شما برای‌شان جذاب و مفید خواهد بود.

نقاط ضعف شما در گفت‌وگو

از آنجا که به‌شدت رقابت‌جو هستید، گفت‌وگو را مانند مسابقه‌ای می‌بینید که باید در آن «برنده» شوید. درنتیجه دیگران اغلب شما را رک‌گو، زورگو، یا سلطه‌جو توصیف می‌کنند، احتمالاً در برخورد با کسانی که بی‌حال صحبت می‌کنند یا چندان مستقیم و صریح حرف نمی‌زنند، کم‌طاقت می‌شوید. بنا به عادت رک‌گویی‌تان اغلب کاری ندارید که این صراحت‌تان چقدر بر دیگران اثر منفی می‌گذارد. مردم معتقدند که سلطه‌جو، فخرفروش، یا بی‌سیاست هستید.

کسانی که سبک گفت‌وگویشان رک و صریح است مایلند درباره‌ی این امور صحبت کنند:

- **ورزش**
- **جرم و جنایت**
- **قهرمانان کسب‌وکار**
- **ماجراهای هیجان‌انگیز**
- **فیلم‌های پرتحرک و حادثه‌ای**
- **سیاست**
- **راه‌اندازی کسب‌وکار**
- **پول و قدرت**
- **تجارب دوران خدمت**

اگر امتیاز کمی در این طبقه‌بندی دارید، هنگام صحبت با افراد رک و صریح، نکات زیر را رعایت کنید:

- نسبت به اهداف کاری و شخصی‌شان علاقه‌ی خاصی نشان دهید.

این دسته از افراد عاشق این هستند که در مورد خودشان و دستاوردهایشان حرف بزنند.

- هرگز با آن‌ها جروبحث نکنید، حتی اگر با نظرتان مخالفت کردند.

آن‌ها عاشق جروبحث هستند و در این کار هم زبده‌اند و معمولاً برنده می‌شوند.

- از آن‌ها بپرسید چه نظر و توصیه‌ای دارند.

می‌توانید مطالب زیادی از این قبیل افراد هدف‌گرا یاد بگیرید.

- خیلی وارد جزئیات یا توضیحات پیچیده نشوید.

این گروه قدرت تجسم تصویری فوق‌العاده‌ای دارند که سبب می‌شود صحبت در مورد جزئیات ریز حوصله‌شان را سر ببرد.

- در مورد خودتان هم شوخی کنید.

این قبیل افراد از کسانی که از خندیدن به خودشان باکی ندارند، خوش‌شان می‌آید.

- اگر به موفقیت‌هایتان طعنه زدند یا آن‌ها را کم‌ارزش نشان دادند، ناراحت نشوید.

شوخی و تحقیر روش آن‌هاست تا میزان اعتمادبه‌نفستان را بسنجند.

ملاحظه‌کار (♦)

اگر بیشتر جواب‌هایتان در دسته‌ی «ملاحظه‌کار» قرار می‌گیرد، شما در گفت‌وگو رویکردی محتاطانه دارید.

نقاط قوت

«متفکر» کلمهٔ مناسبی برای توصیف سبک گفت‌وگوی شماست. موقع صحبت، خونسرد هستید و به‌نرمی صحبت می‌کنید. از آنجا که این سبک تهدیدآمیز نیست، بقیه سفره‌ی دلشان را نزد شما باز می‌کنند. قاعدتاً، شنونده‌ی خیلی خوبی هستید و با دیگران همدردی می‌کنید، به‌خصوص با کسانی که قبلاً ملاقاتشان کرده‌اید. کمی طول می‌کشد، اما وقتی با کسی آشنا می‌شوید، خیلی راحت سر صحبت را باز می‌کنید و به گفت‌وگو می‌پردازید.

نقاط ضعف

گرایشتان به منفعل‌بودن، این ذهنیت اشتباه را در دیگران به‌وجود می‌آورد که کم‌رو، بی‌علاقه، و پرافاده هستید یا تمایلی به برقراری ارتباط ندارید. اغلب در مواجه با افراد گروه سلطه‌جو یا پرحرف، در خود فرو می‌روید و هنگام نگرانی و اضطراب، تحت فشار قرار می‌گیرید. ترس از اشتباه حرف‌زدن، کسالت‌بار بودن یا آزردن دیگران، مانع خودجوشی‌تان می‌شود و اغلب چند دقیقه‌ی اول گفت‌وگوهایتان را ناخوشایند می‌کند.

افراد دارای سبک ملاحظه‌کار احتمالاً دوست دارند در مورد موضوعات زیر صحبت کنند:

- **روابط**
- **ماجراهای بشردوستانه**
- **ماجراهای شخصی**
- **ستاره‌های سینما**
- **غذا**
- **آشپزی و رستوران**
- **دکوراسیون خانه**
- **نقاشی**
- **موسیقی**
- **تئاتر**
- **شعر**
- **کتاب**
- **مباحث اجتماعی**
- **سرگرمی**
- **باغبانی**
- **حیوانات**
- **خانواده**

اگر در این طبقه‌بندی، امتیاز کمی به‌دست آورده‌اید، هنگام صحبت با افراد این گروه این نکات را رعایت کنید:

- نشان دهید که مایلید درباره‌ی علایقشان صحبت کنند.

این افراد برای باز کردن سفره‌ی دلشان، به کمی تشویق بیشتر نیاز دارند.

- سلطه‌جویانه برخورد نکنید، از انتقاد و جر و بحث هم بپرهیزید.

آن‌ها با مشاهده‌ی اولین نشانه‌ی تعارض، بلافاصله دم فرو می‌بندند.

- در مورد دیدگاه‌ها، احساسات، و بینشی که نسبت به مسائل انسان‌ها دارند، پرس‌وجو کنید.

اگر به آن‌ها نشان دهید که چقدر برای حرف‌هایشان ارزش قائلید، نطقشان باز می‌شود.

- حرفشان را قطع نکنید یا جمله‌هایشان را کامل نکنید.

این افراد اغلب مکث می‌کنند تا حرف‌هایشان را مزه‌مزه کنند، پس به آن‌ها فرصت دهید که حرفشان را تمام کنند.

- با تأکید بر دیدگاه‌ها و علایق مشترکتان، تشویقشان کنید که حرف بزنند.

پاسخ علاقه‌مندانه‌ی شما لازم است تا نظرشان را ابراز کنند.

- هنگامی که گفت‌وگو کمی بیشتر از معمول طول می‌کشد، قید آن را نزنید.

افراد دارای این سبک، به زمان نیاز دارند تا بتوانند سر صحبت را با غریبه‌ها باز کنند.

دقیق و منظم (♥)

اگر بیشتر پاسخ‌هایتان در دسته‌ی افراد دقیق قرار دارد، رویکردی منظم در گفت‌وگو دارید.

نقاط قوت

توانایی‌تان در جذب، ارزیابی، و انتقال اطلاعات، کمک می‌کند تا در موضوعات فنی نظیر رایانه، مهندسی یا سایر موضوعاتی که به فرآیند یا جزئیات مسئله می‌پردازد، به‌خوبی بحث کنید. به کمک توانایی‌تان در توصیف مرحله به مرحله‌ی فرآیند بدون ازقلم‌انداختن هیچ یک از جزئیاتش، می‌توانید مفاهیم دشوار را توضیح دهید. شما از مباحث مربوط به کسب‌وکار و موضوعات جدی که مستلزم دانش کامل یا حل مسئله است، لذت می‌برید.

نقاط ضعف

به‌ندرت پیش می‌آید که برای شکستن یخ گفت‌وگو پیشقدم شوید، پس شاید دیگران شما را کم‌رو یا بی‌میل به گفت‌وگو بدانند. تمایلتان به پرداختن به

جزئیات پیچیده‌ی موضوعات خاص می‌تواند باعث بی‌علاقگی دیگران یا غفلت از موضوع اصلی شود. رویکرد منطقی‌تان می‌تواند این ذهنیت را ایجاد کند که چندان تحمل کسانی را که از مباحث فنی یا پیچیده سردرنمی‌آورند، ندارید. به نظر بقیه خیلی جدی هستید چون سراغ گپ‌های خودمانی و روزمره نمی‌روید.

کسانی که سبک گفت‌وگوی دقیق دارند، احتمالاً مایلند در مورد چنین مباحثی صحبت کنند:

- **علوم ریاضی**
- **معماری**
- **رایانه**
- **طراحی**
- **بازار بورس**
- **فناوری**
- **چگونگی عملکرد وسایل**
- **اختراعات**
- **موضوعات علمی تخیلی**
- **موضوعات مرموز**
- **ابزار آلات و وسایل رفاهی خانه**

اگر امتیاز کمی در این طبقه‌بندی کسب کرده‌اید، هنگام صحبت با افراد دقیق، این نکات را رعایت کنید:

- دانش فنی‌شان را تحسین کنید.

این افراد دوست دارند دیگران را با هوش خود تحت‌تأثیر قرار دهند، پس این اجازه را به آن‌ها بدهید.

- در مورد دیدگاهشان جروبحث یا با آن مخالفت نکنید.

آن‌ها متنفرند که اشتباه کنند و انتقادتان را به خودشان می‌گیرند.

- تشویقشان کنید که در مورد موضوعات غیرتخصصی صحبتَ کنند.

یا گفت‌وگو را به موضوعات مرتبط ربط دهید یا مشتاقانه منتظر بمانید تا مطالبی بشنوید که اصلاً دلتان نمی‌خواهد در مورد سخت‌افزار رایانه، سامانه‌ی انتقال، سیالات، یا این قبیل موضوعات بدانید.

- زودبه‌زود موضوع را عوض نکنید.

افراد دارای این سبک گفت‌وگو ترجیح می‌دهند هر بار بحث را به یک

موضوع محدود کنند.

• گفت‌وگو را به‌آرامی به سوی موضوعات سبک‌تر و مورد علاقه‌تان سوق دهید.

این گونه افراد تمایل دارند مدت زیادی درباره‌ی موضوعات جدی یا خسته‌کننده بحث کنند.

• اگر انتقاد یا توصیه‌ی ناخواسته‌ای شنیدید، ناراحت نشوید.

آن‌ها همه‌چیز را به شکل مشکلی می‌بینند که باید حل شود و می‌خواهند پاسخ همه‌ی مشکلات را بدانند.

خوش‌سروزبان (♠)

اگر بیشتر پاسخ‌هایتان در گروه «خوش‌سروزبان» قرار می‌گیرد، رویکردتان در گفت‌وگو اجتماعی و معاشرتی بودن است.

نقاط قوت

شما انسانی برون‌گرا و پرانرژی در گفت‌وگو هستید که تا وقتی کسی به حرفتان گوش می‌کند، می‌توانید در مورد هر مطلبی صحبت کنید. شما کاملاً از تعامل با دیگران و مورد توجه بودن، لذت می‌برید. خوشحال می‌شوید که سر صحبت را تقریباً با هرکسی باز کنید. مردم شما را فردی شاد و خونگرم می‌دانند که از ارتباط استقبال می‌کند.

نقاط ضعف

خیلی زیاد صحبت می‌کنید. سبک‌های کم‌حرف‌تر گاهی از هم‌صحبتی با شما خسته می‌شوند چون به نظرشان ازخودراضی می‌آیید. گرایشتان به مسلط‌شدن بر بحث و مرکز توجه قرارگرفتن باعث می‌شود دیگران احساس کنند لاف می‌زنید. گاهی یادتان می‌رود باید به حرف‌های دیگران هم گوش

کنید یا به آن‌ها فرصت دهید که در بحث شرکت کنند.

افرادی که سبک خوش‌سروزبان دارند، احتمالاً دوست دارند در مورد این قبیل موضوعات صحبت کنند:

- **خودشان**
- **دوستان و خانواده**
- **سفر**
- **غذا و سرگرمی**
- **فرهنگ جامعه**
- **سرگرمی**
- **ارتقاء خود**
- **افراد موفق**
- **ماجراهای غیرعادی رسانه**
- **اتفاقات خنده‌دار**
- **امید و آرزوهایشان**
- **حیوانات خانگی**
- **هر مطلبی که فنی یا پیچیده نباشد**

اگر امتیاز کمی در این دسته به‌دست آورید، در هنگام صحبت با افراد خوش‌سروزبان، این نکات را رعایت کنید:

- بگذارید سررشته‌ی گفت‌وگو را دست بگیرند.

آن‌ها مشتاق تحسین و توجه هستند، پس نشان دهید که تلاش‌هایشان را تحسین می‌کنید.

- در مورد موضوعات فنی یا مفاهیم پیچیده وارد جزئیات نشوید.

این قبیل توضیحات، آن‌ها را گیج و مأیوس و بی‌حوصله می‌کند.

- علایقتان را با آن‌ها در میان بگذارید.

اگر این کار نکنید، آن‌قدر حرف می‌زنند که سرتان درد می‌گیرد.

- نگذارید اگر حرفشان را قطع کردید، احساس بدی به شما دست دهد.

اگر سعی نکنید که صدایتان را به گوش‌شان برسانید، هرگز فرصت نمی‌دهند حرفتان را به زبان بیاورید.

- سرزنده و پرشور باشید. روحیه‌ی شوخ‌طبعی‌تان را نشان دهید و از همه مهم‌تر، به لطیفه‌هایشان بخندید.

آن‌ها واقعاً می‌خواهند که دیگران دوستشان داشته باشند و باور کنند که بامزه‌اند.

- در مورد موضوعات سنگین بحث نکنید یا خیلی جدی نشوید.

لذت‌بردن از گفت‌وگو، یکی از اولویت‌های مهم آن‌هاست.

برای تبدیل‌شدن به گفت‌وگوکننده‌ای تمام‌عیار، این چهار سبک را ترکیب کنید

درحالی‌که ظاهراً اغلب افراد به یکی از سبک‌های گفت‌وگو بیشتر گرایش دارند، احتمالاً در هریک از چهار سبک نیز، کمی نقاط ضعف و قوت هم دارند. در اینجا با چهار روش آشنا می‌شوید که کمک می‌کند سبکتان را با سه سبک دیگر ترکیب کنید و با هر کسی که صحبت می‌کنید، گفت‌وگوی خیلی بهتری داشته باشید:

- در هر سبک، نقاط قوت و ضعفتان را مشخص کنید.
- در هر سبک، نقاط قوت‌تان را تقویت کنید و نقاط ضعفتان را از بین ببرید.
- سبک گفت‌وگویتان را مطابق با سبک طرف مقابل تنظیم کنید تا گفت‌وگویی روان داشته باشید.
- گفت‌وگو با افرادی را که سبک گفت‌وگویی غیر از شما دارند تمرین کنید.

پرسش متداول

چطور می‌توان بلافاصله سبک گفت‌وگوی فردی غریبه را تشخیص داد؟

خیلی زود می‌توانید سبک گفت‌وگوی غریبه‌ها را بفهمید؛ کافی است به‌دقت به چند دقیقه‌ی اول گفت‌وگو و زبان بدنشان توجه کنید. خوش‌مشرب و اجتماعی است یا ملاحظه‌کار؟ از گپ کوتاه و خودمانی خوشش می‌آید یا ترجیح می‌دهد فقط در مورد کسب‌وکار صحبت کنید؟ سراغ اصل مطلب می‌رود یا کم‌حرف و محتاط است؟ اهل جر و بحث است یا راحت از کنار مسائل می‌گذرد؟

خودتان را عادت دهید که در محل کار، خانه یا مغازه، در همه‌جا وقتی

با مردم حرف می‌زنید، این چهار سبک را در آن‌ها تشخیص دهید. ظرف مدتی کوتاه، هنگام صحبت با دوستان و آشنایان تازه و قدیمی، روزبه‌روز موفقیت‌های بیشتری به‌دست می‌آورید. همچنین از گفت‌وگوهایتان بیشتر لذت خواهید برد.

فصل ۱۰

صحبت با مردم سایر کشورها

با توضیح و راهنمایی نمی‌توان ظرافت‌های لطیفه را منتقل کرد.

مارک تواین (۱۹۱۰-۱۸۳۵)

آیا می‌دانید چطور با مردم سایر کشورها صحبت کنید بدون آن‌که آن‌ها را آزرده کنید یا دستپاچه و شرمنده شوید؟ از آنجا که دوستی و نیات خیر همیشه نمی‌تواند شکاف فرهنگی را پر کند، هنگام صحبت با کسانی که پیشینیه و فرهنگ متفاوتی با شما دارند، به این نکات توجه کنید:

- به تفاوت‌ها احترام بگذارید.
- خجالت نکشید و خودتان را معرفی کنید.
- نسبت به کشور آن فرد علاقه نشان دهید.

- اگر حرف اشتباهی زد، به خودتان نگیرید.
- از برداشت‌های کلیشه‌ای خودداری کنید.
- خیال نکنید که کشور او را می‌شناسید.
- سرعت حرف‌زدن و کلماتی را که استفاده می‌کنید با سطح زبان طرف مقابل هماهنگ کنید.
- پیش خودتان فرض نکنید حرف‌هایتان را می‌فهمد.
- درباره‌ی موضوعات دل‌انگیز صحبت کنید.
- از صحبت درباره‌ی موضوعات غم‌انگیز خودداری کنید.

به تفاوت‌ها احترام بگذارید

بسیاری از کشورهای جهان ملغمه‌ای از فرهنگ‌های مختلف شده‌اند و جوامع امروزی بیشتر از گذشته، سنت‌ها، مذاهب و قوم‌های مختلف را در خود جای داده‌اند. این تصور که مردم سایر کشورها هم ارزش‌ها، طرز فکر، و روش‌های ارتباطی یکسانی با شما دارند، شما را وارد گفت‌وگویی اشتباه یا نه‌چندان خوشایند می‌کند. با این حال، اگر حواستان باشد که مردم کشورهای مختلف معمولاً سبک گفت‌وگو و رفتار خاص خود را دارند، احتمال این‌که ناراحت شوید یا آن‌ها را آزرده کنید کمتر است.

پرسش متداول

آیا واقعیت دارد که مردم امریکا نسبت به مردم سایر کشورها، خودمانی‌تر هستند؟

اگر چه امریکایی‌ها بیشتر به خونگرمی شناخته شده‌اند، صمیمیت‌شان همیشه به مزاج سایر کشورها خوش نیامده است. «چایی‌نخورده، پسرخاله می‌شوند» گله‌ای است که بیشتر کسانی که رفتار رسمی‌تری را در برخورد با

غریبه‌ها ترجیح می‌دهند، از امریکایی‌ها می‌کنند. به‌طور کلی، در برخـورد بـا مردم سایر کشور جز امریکا، سبک گفت‌وگوی محافظه‌کارانـه‌تـری در پـیش بگیرید.

خجالت نکشید و خودتان را معرفی کنید

«سلام، اسم من دان‌گابور است» راهی کاملاً مقبول برای شروع گفت‌وگـو بـا افراد خارجی در بیشتر موقعیت‌های اجتماعی و کاری است. چنین برخوردی به دیگران می‌فهماند که مـی‌خواهیـد بـا آن‌هـا صـحبت کنیـد. درحـالی‌کـه کارشناسان آداب معاشرت هنوز هم مخالفند که بدون اجازه کسی را به اسـم کوچک صدا بزنید، بیشتر امریکایی‌ها درهرحال کار خودشان را می‌کننـد. بـا این حال، بسیار از انگلیسی‌ها، اروپاییان، آسیایی‌ها، و اهالی خاورمیانه ترجیح می‌دهند که با پیشوند «آقا، خانم، دوشیزه یا دکتـر و نـام خـانوادگی» افـراد جدید را صدا کنند. با این‌که در بیشتر کشورها رسم دست‌دادن در برخورد با غریبه‌ها به‌طور کلی مورد تأیید است، استثناهایی هم وجود دارد. جدول فصل بعد، روش‌های متداول سلام و احوال‌پرسی در کشور مختلف را نشان می‌دهد.

نکاتی برای به‌خاطرآوردن اسامی خارجی یا نامتعارف

هنگامی که اسمی به گوشتان ناآشناست یا تلفظش برای‌تان سـخت اسـت، از طرف مقابل بخواهید آن را برای‌تان هجی کنـد تـا بتوانیـد درسـت تلفظـش کنید. سعی کنیـد در ذهنتان کلمه‌ی مشابهی برایش تصور کنید. شاید چنـد بار طول بکشد تا اسمش را درست متوجـه شـوید، امـا بیـشتر خـارجی‌هـا از این‌که نامشان را به کار می‌برید و یادتان هست، مجذوب می‌شوند.

بعد از کمی صحبت، شاید احساس کنید وقت آن رسیده است که با اسـم کوچک همدیگر را صـدا کنیـد. پـس مـی‌توانیـد بگوییـد: «لطفـاً مـرا (اسـم

کوچکتان) صدا کنید.» با توجه به تمایل و موقعیتش، طرف مقابل هم شاید روش شما را در پیش بگیرد. در غیراین‌صورت، او را با نام خانوادگی و پیشوند مناسب خطاب کنید، تا وقتی خودش از شما بخواهد طور دیگری صدایش کنید.

نسبت به کشور آن فرد، علاقه نشان دهید

در مورد کشورش سؤالات کلی بپرسید و بدین ترتیب علاقه و کنجکاوی واقعی‌تان را نشان دهید. هرچه فرهنگش را بیشتر تحویل بگیرید، احتمال این‌که نطقش باز شود، بیشتر است. در حین صحبت، خوب دقت کنید تا بفهمید در مورد چه موضوعاتی باید بیشتر بحث کنید و از چه موضوعاتی دوری کنید. تا آنجا که می‌توانید در مورد کشورش، شهر، مردم، غذا، موسیقی آنجا اطلاعات به‌دست آورید تا کلی خوراک صحبت داشته باشید. همیشه مراقب باشید که بحث را به مسائل خصوصی، سیاست، و مذهب نکشانید. این موضوعات ممنوعه بسیار حساسند و ممکن است با مخالفت روبه‌رو شوید. با این حال، می‌توانید آزادانه سؤالات رایج و روزمره را مطرح کنید، سؤالاتی از قبیل:

- کمی در مورد شهر زادگاهتان بگویید.
- جایی که در آن بزرگ شدید (زندگی می‌کنید)، چه جور جایی است؟
- مردم شهر سکونت‌تان به چه کارهایی مشغولند؟
- آیا شهر یا منطقه‌ی شما، جاذبه‌ی گردشگری خاصی دارد؟
- تفریحات مردم شهرتان چیست؟

درحالی‌که بسیاری از افراد خارجی دوست دارند انگلیسی صحبت کنید، خوشحال می‌شوند اگر معادل چند جمله‌ی ساده را در زبان مادری‌شان بپرسید. این شگردها برای ایجاد صمیمت و نشان‌دادن علاقه‌تان به کشور و

فرهنگشان عالی است. برای نمونه می‌توانید بپرسید «سلام»، «خداحافظ»، «لطفاً»، «تشکر می‌کنم» و «حالتان چطور است» به یونانی (ژاپنی، لهستانی و غیره) چه می‌شود؛ سپس، دفعه‌ی بعد که او را دیدید، چند کلمه به زبان مادری‌اش بگویید؛ خواهید دید که گل از گلش می‌شکفد و چشمانش برق می‌زند.

اگر حرف اشتباهی زد، به خودتان نگیرید

اگر فردی خارجی نظر کلی و بی‌اساس در مورد کشورتان یا محل زندگی‌تان ابراز کند که خلاف نظر شماست، در این موقعیت چه باید کرد؟ اول آن‌که ناراحت نشوید یا شروع به جروبحث نکنید. درعوض می‌توانید بگویید: «شاید ظاهراً آن‌طور باشد که می‌گویید، اما گمان نمی‌کنم بیشتر ساکنان اینجا، ازجمله خودم، با شما هم‌عقیده باشند.»

در شرایطی که در بسیاری از کشور، تفاوت‌ها از منطقه‌ای به منطقه‌ای دیگر چشمگیر است، تعجبی ندارد که تازه‌واردها نتوانند خود را با آداب معاشرت یا رسوم محلی وفق دهند. سؤالاتی که شاید از نظرتان شخصی هستند، نظیر «چقدر درآمد دارید؟» یا «چرا بچه ندارید؟» چه‌بسا در سرزمین آن فرد کاملاً پذیرفته شده باشد.

به‌جای آن‌که از سؤالات شخصی ناراحت شوید، آن‌ها را فقط کنجکاوی در مورد سبک زندگی و فرهنگتان بدانید. می‌توانید پاسخی کلی بدهید، مثلاً: «افرادی که در حرفه‌ی من هستند، بسته به تحصیلات و تجربه‌شان، در همه‌جا بین ...... تا ...... درآمد دارند.» یا «زوج‌های زیادی در این کشور هستند که بچه ندارند. مطمئنم هر کدام از آن‌ها دلایل خاص خودشان را دارند.» اگر آن شخص اصرار ورزید و شما هم نخواستید که بیشتر از آن وارد جزئیات شوید، بگویید: «بیشتر مردم اینجا، چنین سؤالاتی را شخصی

می‌دانند، پس ترجیح می‌دهم که جواب ندهم.» یا «این موضوع، از آن‌هایی است که دوست ندارم در موردش صحبت کنیم.»

از برداشت‌های کلیشه‌ای خودداری کنید

درست است که مردم هر کشور یا منطقه‌ای اغلب سنت‌ها و سبک گفت‌وگوی مشابهی دارند، اما سعی نکنید با جمله‌های کلی همه را با هم در یک دسته جا دهید. هرگز با گفتن جملاتی مثل «شما فرانسوی‌ها (آلمانی‌ها، چینی‌ها، هندی‌ها یا هر ملیت دیگری) همیشه...» تعمیم ندهید. گفت‌وگو با افراد سایر کشورها زمانی بهتر می‌شود که در مورد نظرها، دیدگاه‌ها، و احساسات شخصی‌شان بپرسید.

تصور نکنید که کشورش را می‌شناسید

«شما اهل انگلیس نیستید؟ ولی خیلی شبیه انگلیسی‌ها به نظر می‌رسید!» چنین اشتباهاتی در گفت‌وگو با کسانی که لهجه‌شان شبیه انگلیسی‌هاست، خیلی اتفاق می‌افتد. درحقیقت، شاید آن‌ها اهل افریقای جنوبی، زلاندنو، استرالیا، ایرلند، اسکاتلند، هند، کانادا، غنا، هنگ‌کنگ، زیمبابوه، یا هریک از پنجاه مستعمره‌ی سابق بریتانیا باشند.

معمولاً به مردم برمی‌خورد اگر براساس ظاهر، زبان یا لهجه‌شان، ملیت‌شان را اشتباه حدس بزنید. برای مثال، زبان فرانسوی که زبان مادری بیش از نودمیلیون نفر در سراسر جهان است، در کبک، هائیتی، گینه، مراکش، الجزایر، و چند کشور دیگر در کارائیب و افریقای شمالی رایج است. زبان اسپانیایی، بیشترین تعداد گویشور را در میان زبان‌های لاتین دارد و زبان رسمی اسپانیا و بیشتر کشورهای امریکای لاتین است و بیش از ۱۴/۵ میلیون نفر در ایالات متحده، اسپانیایی صحبت می‌کنند، درحالی‌که متولد

امریکا هستند. این‌که فرض کنید چون آن فرد اسپانیایی صحبت می‌کند، پس اهل اسپانیاست، چه‌بسا باعث شرمندگی‌تان شود.

کانادایی‌هایی که انگلیسی صحبت می‌کنند متنفرند از این‌که با امریکایی‌ها اشتباه گرفته شوند، هرچند خیلی با این مسئله روبه‌رو می‌شوند. کانادایی‌هایی که فرانسوی حرف می‌زنند، اگر کسی آن‌ها را اهل فرانسه بدانند، به‌تندی اشتباهش را گوشزد می‌کنند. مردم آسیا اگر کشورشان را با یک کشور آسیایی دیگر اشتباه بگیرید، به‌شدت دلخور می‌شوند. اگر فردی یونانی را با ترک‌ها اشتباه بگیرید یا فلسطینی را با اسرائیلی، باید بدانید جنگ کوچکی در پیش خواهید داشت. مانند سایر خطاهای فرهنگی، این فهرست همچنان ادامه دارد.

برای جلوگیری از اشتباه در مورد اصلیت افراد، گوش‌هایتان را خوب تیز کنید تا متوجه مکان‌های جغرافیایی شوید که در میان حرف‌هایشان می‌گویند و نشانه‌هایی از سرزمین‌شان پیدا کنید. برای نمونه اگر اسم شهر خاصی را شنیدید، می‌توانید بپرسید: «در هنگ‌کنگ به مدرسه می‌رفتید؟ خودتان هم اهل هنگ‌کنگ هستید؟» اگر مطمئن نیستید، سعی نکنید که حدس بزنید. اشکالی هم ندارد که به‌صورت مستقیم بپرسید: «اهل کجایید؟» یا «کجا بزرگ شدید؟» یا «کجا به دنیا آمده‌اید؟»

سرعت حرف‌زدن و کلماتی را که به کار می‌برید مطابق با سطح زبان آن شخص انتخاب کنند

بیایید واقعیت را بپذیریم! یادگیری زبان جدید سخت است، به‌خصوص اگر بخواهیم همه‌ی اصطلاحات، واژه‌های عامیانه و تخصصی و مخفف‌ها را که در گفت‌وگوهای روزمره به کار می‌رود یاد بگیریم. در ملاقات با کسی که زبان مادری‌اش با شما فرق دارد، آرام صحبت کنید و از جمله‌های کوتاه استفاده

کنید، تا وقتی که بتوانید سطح درک او را تشخیص دهید. اگر در صحبت مشکل دارد، صبور باشید و یکی از بهترین توصیه‌های یکی از میزبانان بین‌المللی را آویزه‌ی گوش خود کنید: «آرام! با صدای بلند صحبت نکنید، طوری که انگار با بچه صحبت می‌کنید.»

حواستان باشد که بسیاری از مردم توانایی صحبت به زبان خارجی خود را دست‌کم می‌گیرند و شاید باید کمی بیشتر تشویق‌شان کنید تا کمی گفت‌وگو کنند. اگر آن شخص گفت که چندان خوب نمی‌تواند به آن زبان صحبت کند، بگویید: «ولی به نظرم نسبتاً خوب صحبت می‌کنید! چند وقت است که زبان می‌خوانید؟»

پیش خودتان فرض نکنید حرف‌هایتان را متوجه می‌شود

در طول گفت‌وگو، حتماً اطمینان حاصل کنید که طرف مقابل متوجه حرف‌هایتان می‌شود. افرادی که مهارت زبانی محدودی دارند، حتی اگر کاملاً متوجه حرف‌هایتان شوند، در پاسخ به این سؤال که «متوجه می‌شوید؟» سرشان را به علامت مثبت تکان می‌دهند.

با مطرح‌کردن سؤال‌هایی که در جواب باید حرف‌هایتان را تکرار یا از زبان خود بیان کنند، می‌توانید بفهمید که آیا حرف‌هایتان را متوجه شده‌اند یا خیر؛ برای مثال، می‌توانید بگویید: «فقط برای این‌که مطمئن شوم فهمیدید چطور خانه‌مان را پیدا کنید، بد نیست نشانی را برایم تکرار کنید.» یا می‌توانید نظر یا حرفش را از زبان خودتان تکرار کنید. برای نمونه: «فقط می‌خواهم مطمئن شوم که درست متوجه منظورتان شده‌ام. می‌خواهید بگویید که...، درست است؟»

اگر دریافتید که متوجه حرفتان نشده‌اند، سعی کنید آن را واضح‌تر و با کلمات کمتر بگویید. می‌توانید بگویید: «بگذارید طور دیگری بگویم.»

پرسش متداول

می‌دانم که نباید در مورد مسائل خصوصی، سیاست، و مذهب بحث کنم، اما موقع صحبت با آدم خارجی بهتر است در مورد چه موضوعاتی حرف بزنیم؟»

در مورد موضوعات دل‌انگیز حرف بزنید

بیشتر مردم کشورهای دیگر لذت می‌برند که در مورد موضوعات مختلف تبادل‌نظر کنند و از علایق و تجربه‌ها و سلیقه‌شان حرف بزنند. برای نمونه می‌توانید درباره‌ی این قبیل موضوعات صحبت کنید:

فرهنگ کشورشان	**راه‌اندازی کسب‌وکار**	**تفریحات در فضای باز**
حیوانات	**زندگی خانوادگی***	**شغل و حرفه**
هنر	**مد و لباس**	**جغرافیا و مناظر**
تجارت/کار	**غذا و نوشیدنی**	**علم و فناوری**
خودرو	**باغبانی**	**ورزش**
زندگی شهری/روستایی	**تاریخ***	**جاذبه‌های گردشگری**
فرهنگ و آثار باستانی	**تفریحات**	**سفر**
رویدادهای اخیر*	**زبان**	**کارهای داوطلبانه**
آداب و رسوم	**ادبیات**	**آب‌وهوا و اقلیم**
سرگرمی	**موسیقی**	**اوضاع جهان***

هشدار: از آنجا که پیش‌کشیدن موضوعاتی که با ستاره مشخص شده‌اند، می‌تواند به اختلاف‌نظرهای شدید یا بحث‌های ناخوشایند بینجامد، هنگام صحبت درباره‌ی این موضوعات، حواستان به حرف‌هایتان باشد.

نمونه‌های زیر نشان می‌دهد که چطور با استفاده از این موضوعات، سر صحبت را باز کنید:

- در جایی که زندگی می‌کنید، مناظر اطراف چگونه است؟ (جغرافیا و مناظر)
- شهر / روستایتان چه‌جور جایی است؟ (زندگی شهری یا روستایی)

- در تعطیلات یا ایام مرخصی دوست دارید چه کار کنید؟ (تفریح)
- کمی در مورد تاریخچه‌ی شهرتان بگویید. (فرهنگ / آثار باستانی)
- کسب‌وکار در اینجا را در مقایسه با کسب‌وکار در کشورتان، چطور ارزیابی می‌کنید؟ (تجارت / کار)
- به‌تازگی فیلمی (تئاتر، موسیقی یا غیره) دیدید که نظرتان را جلب کرده باشد؟ (سرگرمی)
- اگر روزی به کشورتان سفر کردم، چه جاهایی را پیشنهاد می‌کنید که بروم؟ (سفر)
- به نظرتان قهرمان جام جهانی فوتبال در این دوره چه تیمی خواهد بود؟ (ورزش)

از صحبت در مورد موضوعات غم‌انگیز خودداری کنید

در برخورد با افراد خارجی، تا وقتی که آن‌ها را بیشتر نشناخته‌اید، از صحبت درباره‌ی موضوعاتی که در پی می‌آید خودداری کنید. این موضوعات بحث‌برانگیز می‌تواند باعث جهت‌گیری افراد شود و آن‌ها را غمگین کند؛ به‌خصوص در موقعیت‌های اجتماعی یا کاری از طرح این موضوعات خودداری کنید.

اعتیادبه الکل/موادمخدر	**شوخی در مورد اقوام و ملت‌ها**	**شورش‌های افراطیون**
تبعیض نژادی	**سیاست‌های داخلی کشور**	**مناقشات منطقه‌ای**
جنایات بی‌رحمانه	**مشکل مالی**	**مذهب**
جنگ سرد	**جرایم سازمان‌یافته**	**مسائل جنسی**
استعمار	**بیماری خودتان**	**مالیات**
کمونیسم	**سیاست**	**تروریسم**
مشکلات اقتصادی	**فقر**	**تراژدی**

پرسش متداول

چگونه رابطه‌ی دوستی با فردی خارجی را حفظ کنیم؟

بعد از ملاقات با فرد خارجی، گام بعدی ایجاد دوستی است و رمز این کار حفظ ارتباط است. برای دوست جدیدتان نامه یا کارت پستال بفرستید و به او بگویید که چقدر از ملاقات با او لذت بردید و مایلید که با هم در تماس باشید. تبریک روز تولد یا یادآوری مناسبتی خاص می‌تواند در تحکیم رابطه مؤثر باشد. خوشبختانه ایمیل، حفظ ارتباط را بسیار آسان کرده است و به کمک آن می‌توانید تقریباً در هر لحظه با افراد در سراسر دنیا ارتباط برقرار کنید. با استفاده از بعضی از روش‌های تلفن بین‌المللی و راه دور می‌توانید با کسانی که فرسنگ‌ها دورتر از شما هستند، با قیمتی مناسب، تلفنی صحبت کنید. البته، هر وقت که توانستید، سعی کنید آن‌ها را رودررو ملاقات کنید.

گفت‌وگو با مردم سایر کشورها، پلی است به‌سوی دوستی

خیلی وقت پیش، کسی می‌گفت جهان مثل کتاب است و کسانی که سفر نمی‌کنند، فقط یک صفحه از آن را می‌خوانند. با این حال، امروزه، با وجود تعداد زیاد کسانی که دور دنیا سفر می‌کنند یا در خارج از کشورشان زندگی می‌کنند، این فرصت را دارید که در شهر خودتان افراد خارجی را ملاقات کنید.

کشف غذاهای جدید، آداب و رسوم، موسیقی، فرصت‌های شغلی، دیدگاه‌های متفاوت و ارزش‌های جدید، فقط بخش اندکی از مزیت‌های گفت‌وگو با مردم سراسر دنیاست. اما بزرگ‌ترین موهبت و مزیت ملاقات و صحبت با مردمی که با شما فرق دارند، درک دوسویه و دوستی بین‌المللی است.

فصل ۱۱

آداب و رسوم تأثیرگذار در بحث‌های فرهنگی

هرچه بیشتر سفر کردم، بیشتر به این نتیجه رسیدم که ترس باعث می‌شود مردمی که می‌توانند دوستمان باشند، برای‌مان غریبه بمانند.

شرلی مک‌لین، بازیگر

«باورم نمی‌شود که چطور رویش شد در مورد قیمت حلقه‌ی نامزدی‌ام بپرسد!»؛ «خب حالا، پنج دقیقه دیر کردم، مگر چی شده؟» «امیدوارم موقع صحبت، خیلی نزدیک به من نایستد!»

صحبت با مردم سایر کشورها می‌تواند دشوار و چالش‌برانگیز باشد، به‌ویژه وقتی اطلاعات کمی درباره‌ی حساسیت‌های فرهنگی و خط قرمزهایشان دارید. به همین دلیل است که هرچه بیشتر با فرهنگ و سرزمین کسی آشنا

می‌شوید، کمتر حرف‌های نابجا می‌زنید یا کمتر از آداب و رسومشان ناراحت می‌شوید.

چقدر درباره‌ی آداب و رسوم سایر فرهنگ می‌دانید؟

در این خودآزمَایی دوگزینه‌ای شرکت کنید تا بفهمید چقدر در مورد نحوه‌ی صحبت با مردم سایر کشورها اطلاعات دارید. پاسخ‌ها در انتهای خودآزمایی درج شده‌اند.

۱. ژاپنی‌ها در ملاقات با افراد غریبه، دوست دارند محکم دست دهند.
صحیح غلط
☐ ☐

۲. چند دقیقه تأخیر در ملاقات، باعث رنجش آلمانی‌ها می‌شود.
☐ ☐

۳. در مقایسه با مردم امریکای لاتین، اهالی امریکای شمالی موقع صحبت در فاصله نزدیک‌تر می‌ایستند.
☐ ☐

۴. چینی‌ها هنگام حرف‌زدن از دستشان کمک می‌گیرند.
☐ ☐

۵. در ایالات متحده بسیار مرسوم است که افراد را با اسم کوچک صدا بزنند. اما مردم اروپا، آسیا، و امریکای لاتین، اگر کسی بدون اجازه این کار را انجام دهد، آن را خلاف ادب می‌دانند.
☐ ☐

۶. در همه‌ی فرهنگ، امتناع از ارتباط چشم در چشم، نشانه‌ی عدم صداقت است.
☐ ☐

۷. در خاورمیانه، اول خانم‌ها باید برای دست‌دادن دستشان را دراز کنند.
☐ ☐

۸. مردم بلغارستان و یونان، هنگام مخالفت، سرشان را بالا و پایین تکان می‌دهند.
☐ ☐

۹. اگر در حین گفت‌وگو به عقب بایستید، از نظر مردم امریکای جنوبی بی‌ادبی است. ☐ ☐

۱۰. ایتالیایی‌ها هرگز قبل از پیش‌کشیدن مسائل کاری در مورد مسائل خودمانی و روزمره صحبت نمی‌کنند. ☐ ☐

۱۱. خانم هندی ناراحت می‌شود اگر کسی با انگشت به او اشاره کند. ☐ ☐

۱۲. افریقایی‌ها از صحبت درباره‌ی موسیقی، هنر، مجسمه‌سازی و ادبیات شفاهی لذت می‌برند. ☐ ☐

۱۳. فیلیپینی‌ها به‌ندرت دست رد به سینه خارجی‌ها می‌زنند یا با آن‌ها جروبحث می‌کنند. ☐ ☐

۱۴. گفت‌وگوهای صمیمی و روزمره بین اهالی کارائیب متداول است. ☐ ☐

۱۵. فوتبال موضوعی کسل‌کننده برای بیشتر مردم امریکای مرکزی است. ☐ ☐

پاسخ‌ها

۱. غلط: درست است که ژاپنی‌ها عادت دارند با غربی‌ها دست بدهند، اما ترجیح می‌دهند به‌نرمی و ملایمت دست بدهند.

۲. درست: وقت‌شناسی برای آلمانی‌ها بسیار مهم است. از نظر آن‌ها حتی چند دقیقه تأخیر در قرارهای کاری یا اجتماعی، بی‌ادبی است.

۳. غلط: مردم امریکایی شمالی ترجیح می‌دهند با کسانی که طرف صحبت آنان هستند، یک متر فاصله داشته باشند. مردم امریکای لاتین در فاصله‌ی نیم‌متری طرف مقابل قرار می‌گیرند.

۴. غلط: چینی‌ها به‌ندرت موقع صحبت از دست‌هایشان کمک می‌گیرند و از نظر آن‌ها کسانی که موقع صحبت، دست‌هایشان را تکان می‌دهند، حواسشان را پرت می‌کنند.

۵. درست: امریکایی خیلی دوست دارند که از همان لحظه‌ی آشنایی، طرف را با اسم کوچک صدا کنند؛ اگرچه از نظر بسیاری از خارجی‌ها، این رفتار بیش از اندازه غیررسمی است.

۶. غلط: برای مثال، مکزیکی‌ها از روی احترام و ادب، مستقیماً در چشم کسی زل نمی‌زنند.

۷. غلط: مسلمانان و مسیحیان ارتدکس با جنس مخالف دست نمی‌دهند.

۸. درست: مردم بلغارستان و یونان، برای بیان موافقت، سرشان را به این‌ور و آن‌ور تکان می‌دهند و برای بیان مخالفت، سرشان را به بالا و پایین تکان می‌دهند.

۹. درست: فاصله‌گرفتن در موقع گفت‌وگو از نظر مردم امریکای جنوبی دور از ادب است چون دوست دارند هنگام صحبت، به هم نزدیک‌تر شوند.

۱۰. غلط: آماده باشید که قبل از صحبت در مورد مسائل کاری با ایتالیایی‌ها، درباره‌ی خانواده، سفر، غذا و... کمی گپ بزنید.

۱۱. درست: مردم هند اشاره با انگشت را بی‌ادبی می‌دانند. آن‌ها با چانه‌شان اشاره می‌کنند.

۱۲. درست: افریقایی‌ها دوست دارند در مورد تأثیری که موسیقی سنتی، هنر، مجسمه‌سازی و ادبیات شفاهی کشورشان در موسیقی جاز و هنر در عصر جدید داشته، صحبت کنند.

۱۳. درست: فیلیپینی‌ها به تعادل در گفت‌وگو بسیار اهمیت می‌دهند و کلمه‌ی «نه» را بسیار بی‌ادبانه می‌دانند.

۱۴. درست: اهالی کارائیب معمولاً خودمانی‌تر از مردم امریکا، بریتانیا، فرانسه، اسپانیا یا هلند صحبت می‌کنند.

۱۵. غلط: مردم امریکای مرکزی مانند بیشتر مردم اروپا، مکزیک و امریکای جنوبی، عاشق فوتبال هستند.

امتیازدهی

تعداد پاسخ‌های درست	سطح شما
۱۵-۱۳	عالی! شما می‌دانید که چطور با مردم، اهل هرجا که باشند، صحبت کنید. کمی عمیق‌تر کندوکاو کنید تا بیشتر در مورد خرده‌فرهنگ‌های هر کشور و فرهنگ اطلاعات به‌دست آورید.
۱۲-۹	بسیار خوب! شما از بیشتر آداب و رسوم خارجی که بر گفت‌وگو اثر می‌گذارند، آگاه هستید. به استثناهایی که بین فرهنگ‌ها وجود دارد، توجه کنید دراین‌صورت دیگر هنگام صحبت با افراد آن کشور، خیال نمی‌کنید خیلی می‌دانید.
۸-۵	خوب اما... شما در مورد مردم سایر کشورها به اندازه‌ی کافی اطلاعات دارید که بتوانید گفت‌وگو کنید، اما گاهی پیش می‌آید حرفی ناراحت‌کننده می‌زنید که باعث شرمندگی‌تان می‌شود. درباره‌ی زادگاهشان و برخی از آداب و رسومشان سؤالات بیشتری مطرح کنید. گفت‌وگو را براساس اطلاعاتی که به‌دست می‌آورید، ادامه دهید.
۴-۰	ضعیف! احتمال این‌که در حین صحبت با افراد خارجی، حرف نابجایی بزنید، زیاد است. سعی کنید در مورد فرهنگ و آداب و رسوم مردم کشورهای دیگر اطلاعات بیشتری به‌دست آورید تا دیگر در حین صحبت، دچار مشکل نشوید. با سؤال‌کردن، خوب گوش‌کردن و مشاهده‌ی رفتار او، به‌سرعت دانش بیشتری در این زمینه کسب خواهید کرد.

راه‌های پیشگیری از شرمندگی و مطرح‌شدن موضوعات ممنوعه

به کمک جدول دو صفحه‌ی بعد می‌توانید از موقعیت‌هایی که باعث شرمندگی‌تان می‌شود و مطرح‌شدن موضوعات ممنوعه جلوگیری کنید.

اگر با شیوه‌های برقراری ارتباط، آداب و رسوم و خطوطِ قرمز مردم کشوری آشنایی نداشته باشید، خیلی راحت در مورد کارهای دوستان و آشنایان خارجی‌تان دچار سوءتفاهم می‌شوید. جدول مذکور خلاصه‌ای از نحوه‌ی احوال‌پرسی، سبک گفت‌وگو، زبان بدن مردم کشورها و مناطق مختلف جهان را ارائه می‌دهد، همچنین نشان می‌دهد که در برقراری ارتباط با هریک از آن‌ها از چه کارها و موضوعاتی باید بپرهیزید.

این خصوصیات کلی هستند و این فهرست همه‌ی ملت‌ها را در بر نمی‌گیرد، اما این اطلاعات در مورد مردمی است که احتمالش زیاد است در خانه، محل کار، یا موقعیت‌های کاری یا اجتماعی ملاقات کنید.

پرسش متداول

آیا تعمیم‌دادن خصوصیات مردم یک کشور باعث نمی‌شود آن فرد احساس کند او را به‌عنوان انسانی منحصربه‌فرد نمی‌بینم؟

همیشه مهم است که در مورد افرادی که می‌بینید، برداشت‌های کلی و کلیشه‌ای نداشته باشید. حواستان باشد که با فرد صحبت می‌کنید، و تفاوت‌های فرهنگی میان کشورها و مناطق وجود دارد. به‌منظور جلوگیری از حرف یا رفتار نامناسب، به سرنخ‌هایی که در طول گفت‌وگو می دهد، خوب دقت کنید و یادتان باشد که همیشه ادب را رعایت کنید و حواستان به رفتارتان باشد و هرگز نگویید: «راستش، من خیال می‌کردم همه‌ی مردم کشورتان...»

جدول آداب معاشرت در کشورهای مختلف

کشور / منطقه	نحوهِ دست‌دادن / احوال‌پرسی	سبک گفت‌وگو
۱. افریقای مرکزی*	معمولی	مؤدبانه / باحوصله
۲. افریقای شمالی*	معمولی (فقط مردان)	باحوصله
۳. افریقای جنوبی*	معمولی	مؤدبانه/ رسمی
۴. برزیل	معمولی	خوش‌مشرب
۵. کانادا	معمولی	خودمانی/ مؤدبانه
۶. کارائیب*	معمولی	غیررسمی
۷. امریکای مرکزی*	ملایم	مؤدبانه/ رسمی
۸. چین*	ملایم/تعظیم	محتاطانه
۹. اروپای شرقی*	محکم	خوش‌مشرب
۱۰. انگلستان	ملایم	رسمی
۱۱. فرانسه	ملایم	باغرور/ رسمی
۱۲. آلمان	ملایم	کاربردی/ رسمی
۱۳. یونان	ملایم	راحت و آسوده
۱۴. هند*	معمولی (فقط مردان)	باحوصله
۱۵. سرزمین‌های اشغالی	معمولی (فقط مردان)	باحوصله
۱۶. ایتالیا	ملایم	گرم و احساساتی
۱۷. ژاپن	ملایم	محافظه‌کارانه
۱۸. مکزیک	معمولی	دوستانه
۱۹. خاورمیانه*	معمولی (فقط مردان)	باحوصله
۲۰. فیلیپین	محکم	اجتماعی/ رسمی
۲۱. لهستان	معمولی	گرم و احساساتی
۲۲. روسیه	معمولی	گرم و احساساتی
۲۳. اسکاندیناوی	محکم	محافظه‌کارانه/ رسمی
۲۴. امریکای جنوبی*	ملایم – معمولی	صمیمی
۲۵. آسیای جنوب‌شرقی*	ملایم/ تکان‌دادن سر	محافظه‌کارانه
۲۶. ایالات متحده	محکم	دوستانه / غیررسمی

*** این کشورها و مناطق دارای اقوام و نژادهای مختلفی هستند که هریک، از فرهنگ و آداب و رسوم خاص خود برخوردار است.**

جدول رفتارهای اجتماعی در کشورهای مختلف

کشور/منطقه	ارتباط چشمی	فاصله مناسب میان افراد	موضوعات و کارهای ممنوعه
۱. افریقای مرکزی*	متوسط	یک متر	مذهب/اختلافات سیاسی
۲. افریقای شمالی*	متوسط	نیم متر	سیاست‌های خاورمیانه
۳. افریقای جنوبی*	متوسط	یک متر	تبعیض نژادی
۴. برزیل	قوی	نیم متر	فاصله گرفتن
۵. کانادا	متوسط	یک متر	اشتباه‌گرفته‌شدن‌باامریکایی‌ها
۶. کارائیب*	متوسط	نیم‌متر	تجارت مواد مخدر
۷. امریکای مرکزی*	قوی	نیم متر	فاصله گرفتن
۸. چین*	کم	یک متر	اشتباه‌گرفته‌شدن‌باژاپنی‌ها
۹. اروپای شرقی*	متوسط	یک متر	قوانین کمونیستی
۱۰. انگلستان	کم	یک متر	خیلی‌نزدیک‌به‌آن‌ها ایستادن
۱۱. فرانسه	قوی	نیم متر	انتقاد
۱۲. آلمان	متوسط	یک متر	جنگ جهانی دوم
۱۳. یونان	متوسط	یک متر	امتناع از غذا
۱۴. هند*	متوسط	یک متر	«نه» گفتن
۱۵. سرزمین‌های اشغالی	متوسط	نیم متر	جنگ جهانی دوم
۱۶. ایتالیا	متوسط	نیم متر	مافیا
۱۷. ژاپن	کم	یک متر	اشتباه‌گرفته‌شدن‌باچینی‌ها
۱۸. مکزیک	متوسط-کم	نیم متر	فاصله گرفتن
۱۹. خاورمیانه*	زیاد	نیم متر	غذاخوردن با دست چپ
۲۰. فیلیپین	کم	یک متر	گذاشتن دست روی دهان
۲۱. لهستان	متوسط	یک متر	جنگ جهانی دوم
۲۲. روسیه	متوسط	نیم متر	انتقاد
۲۳. اسکاندیناوی	زیاد	یک متر	قهقهه و خنده با صدای‌بلند
۲۴. امریکای جنوبی*	زیاد	نیم متر	فاصله گرفتن
۲۵. آسیای‌جنوب شرقی*	محدود	یک متر	مخالفت شدید
۲۶. ایالات متحده	متوسط	یک متر	انتقاد

روش‌های کسب اطلاع از آداب و رسوم مردم سایر کشورها

علاوه بر صحبت با افراد در مورد سرزمین‌شان، می‌توانید از هر فرصتی که در محل سکونت‌تان به دست می‌آورید، استفاده کنید و در مورد مردم و فرهنگ سایر کشورها اطلاعاتی به‌دست آورید.

مکان‌های مورد نظر:

- رستوران‌هایی که غذاهای خارجی عرضه می‌کنند.
- مراسم فرهنگی که موسیقی، آثار هنری، و غذاهای کشورهای دیگر را به نمایش می‌گذارد.
- مراکز فرهنگی مربوط به کشور یا فرهنگی خاص.
- کلاس زبان خارجی[1]
- در مراکز بین‌المللی و فعالیت‌های داوطلبانه با مردمی که می‌خواهند زبان شما را یاد بگیرند، صحبت کنید.
- سخنرانی یا کلاس‌هایی که درباره‌ی آداب و رسوم یا فرهنگ کشور برگزار می‌شود.
- موزه‌هایی که آثار هنری کشورهای دیگر را نیز به نمایش می‌گذارند.
- کلاس موسیقی اقوام مختلف
- کتابخانه و مراکزی که بتوانید در مورد جاهایی که همیشه دلتان می‌خواست بروید، اطلاعاتی کسب کنید.

مطالب خواندنی در مورد سایر کشورها:

✔ مجله‌ی *نشنال جئوگرافی*
✔ بخش غذا و سفر در روزنامه‌ها و مجلات
✔ راهنمای سفر
✔ ماجراهای انسان‌دوستانه در روزنامه‌ها
✔ کتاب‌های عکاسی و غیرداستانی
✔ رمان‌های خارجی

---

۱. البته، بسیاری از این مکان‌ها علاوه بر اطلاعات خوبی که در مورد آن کشور یا فرهنگ به شما می‌دهد، فرصت خوبی فراهم می‌کند تا با افراد جدیدی ملاقات کنید و دوستانی برای خود پیدا کنید.

فیلم‌ها و برنامه‌های خارجی با موضوع:

- نحوه‌ی زندگی مردم آن کشور
- تاریخ و توسعه‌ی فرهنگی آن کشور
- گذشته‌یَ آن ملت
- بحث درباره‌ی رویداد ورزشی محبوب مردم آن کشور

بازدید از پایگاه‌های اینترنتی

اینترنت منبع نامحدودی از اطلاعات درباره‌ی بیشتر کشورهاست، ازجمله رویدادهای اجتماعی بومی. بعد از بازکردن صفحه‌ی اینترنت، نام کشوری را که می‌خواهید در موردش بیشتر بدانید، در نوار موتور جستجو تایپ کنید. با این روش می‌توانید اطلاعات زیادی به‌دست آورید. در بسیاری از سایت‌ها، امکانِ ارسال پیام و گفت‌وگو فراهم آمده است تا بتوانید گپی آنلاین بزنید.

رعایت ادب در گفت‌وگو، منجر به دوستی بین‌المللی می‌شود

آگاهی و احترام به تفاوت‌های فردی و تحمل این تفاوت‌ها، تأثیر چشمگیری در برقراری ارتباط با مردم سایر کشورها دارد. هر موقعیت کاری یا اجتماعی فرصتی برای گفت‌وگویی مسرت‌بخش است تا افراد با فرهنگ‌های مختلف به گفت‌وگو بپردازند و از هم یاد بگیرند. هرچه راحت‌تر با سبک‌های مختلف مردم در برقراری ارتباط و زبان بدن، آداب و رسوم و خطوط قرمز متفاوت آن‌ها کنار بیایید، گفت‌وگوهای بیشتری به دوستی‌های جدید فرامرزی ختم می‌شود.

فصل ۱۲

پنج قانون طلایی: آداب استفاده از تلفن همراه

باک راجر،[1] دیک تریسی[2] و میلیون‌ها نوجوان، پدر و مادر و بازرگان سراسر کشور چه وجه تشابهی دارند؟ بله! همه‌ی آن‌ها از تلفن همراه استفاده می‌کنند. آنچه زمانی رؤیای نویسندگان ماجراهای علمی تخیلی بود، امروزه برای میلیون‌ها نفر از مردم سراسر دنیا، رنگ واقعیت به خود گرفته است.

پدورمادرها برای خبرگرفتن از فرزندانشان از تلفن هَمراه استفاده می‌کنند. شرکت‌ها برای کارمندانشان تلفن همراه تهیه می‌کنند تا همیشه با مشتری و ارباب رجوع در تماس باشند. دوستان و زوج‌های جوان با وجود تلفن همراه، هیچ وقت از حال هم بی‌خبر نمی‌مانند. حتی در لباس‌ها هم

1- Buck Rogers
2- Dick Tracy

جای خاصی برای تلفن همراه در نظر گرفته می‌شود تا راحت‌تر بتوانید به تلفن همراه دسترسی پیدا کنید.

چه از این وسیله‌ی ارتباطی خوشتان بیاید چه از آن بیزار باشید، اگر درست و بجا از آن استفاده کنید می‌توانید با کسانی که هر روز با ایشان گفت‌وگو می‌کَنید، ارتباط بهتری داشته باشید. از سوی دیگر، نادیده‌گرفتن آداب استفاده از تلفن همراه می‌تواند باعث رنجش دوستان قدیمی، اعضای خانواده، و همکاران شود و حتی بر روی شعله‌های دوستی‌های جدید، آب سرد بریزد.

تلفن همراه، راهی سریع برای دوستی

اگر این روزها بیشتر از هر زمان دیگری سرتان شلوغ است و وقت کم دارید، با استفاده از تلفن همراه به‌راحتی می‌توانید ملاقات‌های مهمتان را برنامه‌ریزی کنید. تماسی کوتاه با کسی که به‌تازگی با وی آشنا شده‌اید، نشان می‌دهد که مایلید وقت بیشتری با او بگذرانید و دوستان خوبی برای هم باشید. مثلاً می‌توانید این طوری شروع کنید: «سلام، جان، کورتس هستم. در حوالی محله‌تان هستم و گفتم شاید وقت داشته باشی با هم ناهار مختصری بخوریم. نظرت چیست؟»

به دوست‌تان بگویید که: «در راه آنجا هستید»

تا حالا شده در خیابان یا رستوران مدت‌ها منتظر دوست، عضوی از خانواده یا همکاری که دیر کرده است، مانده باشید؟ مطمئنید که قرارتان ساعت شش بعدازظهر، درست بعد از کار بوده، و الان ساعت شش و نیم است و هیچ خبری از او نیست. شاید مجبور شده اضافه‌کار بماند یا در راه‌بندان مانده است. شاید هم یادش رفته! چقدر اعصاب‌خردکن! نیم ساعت تأخیر سر قرار، حتی با دوست صمیمی، می‌تواند واقعاً به آن رابطه ضربه بزند. اما اگر آن فرد

تلفن همراه داشته باشد، می‌توان حلش کرد.

اگر احتمالش زیاد است که بیشتر از ده دقیقه تأخیر داشته باشید، باید تلفن‌تان را دربیاورید و به او تلفن کنید تا نشان دهید که برای وقتش ارزش قائلید. فقط کافی است بگویید: «متأسفم، من نیم ساعت دیر سر قرار می‌رسم. اگر امکان دارد، به‌جای شش، ساعت شش و نیم همدیگر را ببینیم.»

تغییر ناگهانی برنامه به کمک تلفن همراه

اگر منتظر دوست‌تان هستید و او کمی دیر کرده است، تلفن همراهتان را دربیاورید و با او تماس بگیرید تا بفهمید چه اتفاقی افتاده است. مثلاً اگر می‌بینید آن‌قدر دیر شده که نمی‌توانید قبل از سینما، شام را با هم بخورید، پیشنهاد کنید که برنامه را تغییر دهید و همدیگر را در سینما ببینید. به این ترتیب، می‌توانید به‌جای انتظار کشیدن برای دوست‌تان، غذایتان را بخورید.

پنج قانون طلایی آداب استفاده از تلفن همراه

صرف داشتن تلفن همراه بدان معنا نیست که هر وقت و هر جا که دلتان می‌خواهد، می‌توانید از تلفن همراه استفاده کنید. با پیروی از این پنج قانون، از تلفن همراه درست و بجا استفاده خواهید کرد.

قانون طلایی شماره ۱: اولویت با کسی است که نزدتان حضور دارد.

به‌خاطر داشته باشید که در بیشتر موقعیت‌ها، کسانی که پیش شما هستند، نسبت به کسی که تلفن می‌زند یا به او تلفن می‌کنید، در اولویت قرار دارند. برای این‌که درگیر گفت‌وگوی تلفنی طولانی بی‌موقع نشوید، کافی است به تماس‌گیرنده بگویید: «الان نمی‌توانم صحبت کنم. اگر اشکال ندارد، تا یک ساعت دیگر تماس می‌گیرم.»

قانون طلایی شماره ۲: در جلسات کاری یا اجتماعی تلفن‌تان را در حالت سکوت همراه با لرزش قرار دهید.

این قانون تقریباً در تمام اجتماعات عمومی نظیر سینما، کنسرت، تئاتر، قرار ملاقات، کارگاه آموزشی، یا سخنرانی مصداق دارد. حالت لرزشی گوشی‌تان یا پیغام‌گیر را فعال کنید، تا بتوانید تماس‌هایی را که با شما گرفته می‌شود ردیابی کنید. اگر ضروری است، می‌توانید پیام‌هایتان را بخوانید اما بعداً با آن‌ها تماس بگیرید.

چه زمانی تلفن همراهتان را خاموش کنید

در طول یکی از اجراهای نمایشنامه *مرگ بازرگان*، تلفن همراه یکی از تماشاچیان چند بار زنگ خورد. بعد از زنگ چهارم، بازیگر نمایش، برایان دنیهی[1] رو به صاحب تلفن همراه کرد و فریاد زد: «آن لعنتی را خاموش کن!»

قانون طلایی شماره ۳: وقت مناسبی برای تلفن‌زدن انتخاب کنید

اگر می‌دانید که دوست‌تان یا یکی از اعضای خانواده‌تان در کلاس، مراسم، کنسرت، تئاتر، سینما یا هر جای دیگری است که تماس تلفنی مشکل پیش می‌آورد، از تماس‌گرفتن با او خودداری کنید. البته، تلفن همراه در شرایط اضطراری می‌تواند جان افراد را نجات دهد؛ بنابراین اگر تماسی واجب است، حتماً تلفن بزنید.

1- Brian Dennehy

قانون‌طلایی شماره ۴: جایی خلوت یا نیمه‌خلوت برای صحبت پیدا کنید

هیچ کس دوست ندارد به مکالمه‌ی تلفنی شما گوش کند یا مجبور شود برای این‌که مزاحم گفت‌وگوی تلفنی شما نشود، آرام صحبت کند. قبل از تماس گرفتن جایی خلوت پیدا کنید. بعد بدون این‌که نگران ایجاد مزاحمت برای دیگران باشید، هرچه می‌خواهید بگویید.

قانون طلایی شماره ۵: با بلندی صدای مناسب صحبت کنید.

گاهی پیش می‌آید که متوجه می‌شوید به دلیل صدای خیابان یا سایر صداهای مکان‌های عمومی، دارید با صدای بلند صحبت می‌کنید. اگر لازم است که با صدای بلند حرف بزنید، سعی کنید دست‌تان را دور صداگیر تلفن همراهتان بگذارید تا صدایتان پخش نشود.

پرسش متداول

وقتی من و دوست جدیدم برای صرف غذا بیرون می‌رویم، مدام با تلفن همراهش صحبت می‌کند. چطور به او بگویم با این کارش به من و سایر کسانی که در رستوران هستند، توهین می‌کند؟

خیلی به آدم بر می‌خورد که با کسی در رستوران سر میز بنشینی و او مدام با تلفن همراهش حرف بزند. قبل از سفارش غذا، می‌توانید به او بگویید: «می‌توانم از شما خواهشی کنم؟ لطف می‌کنی تلفن همراهت را تا وقتی که در رستوران هستیم، خاموش کنی؟ من واقعاً معذب می‌شوم که اینجا منتظر بنشینم تا تلفنت تمام شود و با هم غذا بخوریم. علاوه بر این، گمان نمی‌کنم گوش‌کردن به مکالمه‌ی تلفنی شما برای من و بقیه‌ی کسانی که اینجا هستند، جالب توجه و خوشایند باشد.»

نکته: هر وقت از دوست‌تان انتقاد می‌کنید، حرفتان را با لحن نرم و آرام بزنید. رفتار ناخوشایند را توصیف کنید، بگویید چه تأثیری در شما می‌گذارد، و توضیح دهید انتظار دارید چه کاری انجام دهد. قضیه را زیاد بزرگ نکنید یا انگشت اتهام را به سویش نگیرید، مانند: «خیلی بی‌ادبید! چرا همیشه...؟» در بیشتر مواقع چند کلام ملایم و به‌موقع، مشکل را برطرف می‌کند. اگر به درخواست‌تان توجهی نکرد، کتاب یا روزنامه‌ای به‌دست بگیرید تا در طول مکالمه‌ی تلفنی او، سرتان گرم باشد و مشغول باشید.

تلفن همراه، ابزاری عالی برای حفظ دوستی‌ها

استفاده از تلفن همراه راهی راحت و سریع است تا با دوستان قدیم و جدید، اعضای خانواده، و همکارانتان ارتباط برقرار کنید. پنج قانون طلایی آداب استفاده از تلفن همراه را آویزه‌ی گوش کنید تا همه‌ی گفت‌وگوهایتان عالی پیش رود!

فصل ۱۳

ایمیل و اینترنت، راهی برای گفت‌وگو در فضای مجازی

به فضای ارتباطی قرن بیست‌ویکم خوش آمدید

در گذشته (قبل از ظهور اینترنت)، مردم همدیگر را در مدرسه، محل کار، در محله، عبادتگاه یا محل‌های تفریحی ملاقات می‌کردند. اگر همفکر بودند، شماره تلفن همدیگر را می‌گرفتند و دوستی شروع می‌شد.

با این حال، امروزه، راهی دیگر برای آشناشدن، ایجاد دوستی، و برقراری ارتباط پیدا شده است: به دنیای ایمیل و گپخانه‌های آنلاین خوش آمدید.

پرسش متداول

شنیده‌ام که برای استفاده از ایمیل هم، آداب و قوانینی هست. این قوانین از چه قرار است؟

پنج قانون اساسی برای ارتباط اینترنتی بهتر

بیشتر مردم موافقند که ایمیل باعث تحول در دهه‌ی نود [میلادی] شده است، اما بسیاری از کاربران ایمیل از قوانین اولیه‌ی ایمیل‌زدن بی‌خبرند. اطلاع از این قوانین باعث می‌شود ایمیل‌های بهتری به غریبه‌ها، دوستان، آشنایان، اقوام و همکارانتان ارسال کنید. این قوانین کمک می‌کنند تا از اشتباهات رایجی که کاربران تازه‌وارد ایمیل مرتکب می‌شوند، اجتناب کنید.

قانون اساسی شماره ۱: بلافاصله به ایمیل‌ها پاسخ دهید

نامه‌ی بی‌پاسخ، مانند تلفن بی‌جواب، حس نادیده گرفته‌شدن و رنجش را در ارسال‌کننده‌ی نامه به‌وجود می‌آورد. هر روز به صندوق ایمیل‌هایتان سری بزنید و طی چند روز به کسانی که ایمیل فرستاده‌اند، پاسخ دهید. البته لزومی ندارد به هرزنامه‌ها پاسخ دهید مگر آن‌که خودتان بخواهید. اگر وقت نمی‌کنید جواب کاملی به نامه بدهید، دست‌کم تأیید کنید که نامه را دریافت کرده‌اید و قول دهید که به‌زودی جوابش را می‌دهید. برای نمونه می‌توانید بنویسید:

ریتا جان

بابت ایمیل در مورد کتابچه‌ی راهنمای سفر متشکرم. بی‌صبرانه منتظرم هرچه زودتر بخوانمش. تا چند روز دیگر به شما خبر می‌دهم.

قانون اساسی شماره ۲: هیچ وقت پیام‌های محرمانه و خصوصی را از طریق ایمیل ارسال نکنید

شاید نامه‌های پستی قدیم را بتوان خصوصی دانست، اما در مورد ایمیل به‌هیچ‌وجه این‌گونه نیست. افرادی به‌جز فرستنده‌ی اصلی هم می‌توانند پیام‌های ایمیلی را بازیابی کنند. نوشتن پیام‌های صمیمانه یا شخصی، اظهارنظرهای حاکی از نفرت، یا شایعات در مورد افراد، می‌تواند باعث شرمندگی‌تان شود. تصور کنید چه حالی پیدا می‌کنید اگر پیامتان از صندوق ایمیل فرد دیگری سر دربیاورد یا در اینترنت پخش شود درحالی‌که اسم و نشانی شما به‌عنوان فرستنده‌ی اصلی در آن ذکر شده است.

پس فراموش نکنید ایمیل‌هایی که می‌فرستید و دریافت می‌کنید، به‌هیچ‌وجه شخصی نیستند.

همچنین، از آنجا که بیشتر دادگاه‌ها این حق را به شرکت‌ها داده‌اند که ایمیل‌های کارکنانشان را بخوانند، خیلی مهم است که حواستان باشد پیام‌های اینترنتی‌ای که در محل کار می‌فرستید، خصوصی نیستند. اگر رئیستان ایمیل‌تان را بخواند و جمله‌ی خصوصی نامناسبی در مورد خودش یا یکی از مشتریان در آن ببیند، چه اتفاقی خواهد افتاد؟

قانون اساسی شماره ۳: متن نامه را با حروف بزرگ ننویسید

ارسال ایمیل انگلیسی که همه‌ی متن آن با حروف بزرگ نوشته شده است، وجه چندان خوشایندی ندارد و حتی نوعی گستاخی محسوب می‌شود. مانند نامه‌نگاری قدیم، از حروف بزرگ و کوچک استفاده کنید.

قانون اساسی شماره ۴: کوتاه و دلپذیر بنویسید

مطالعات نشان می‌دهد که افراد به طور متوسط روزانه پنج تا ده ایمیل دریافت می‌کنند و در مورد بسیاری از کاربران فعال، روزانه بیش از

بیست‌وپنج ایمیل انتظارشان را می‌کشد. پس همیشه ردیفی طولانی لطیفه، مقاله، یا مطالب روزنامه‌ها را برای دوستانتان ایمیل نکنید مگر آن‌که بدانید از آن‌ها استقبال می‌کنند. همچنین برای این‌که خواننده بتواند نامه‌تان را در زمان کوتاه‌تری بخواند، سعی کنید پیامتان را کوتاه و مختصر بنویسید. با وجود این، خیلی هم کوتاه جواب ندهید. پاسخ‌های یکی دو کلمه‌ای مثل «موافقم» یا «درست است!» می‌تواند باعث سردرگمی شود. برای نمونه، می‌توانید به دوستی که درباره‌ی اجرای یکی از گروه‌های موسیقی در نزدیکی خانه‌تان خبر داده است، این‌گونه جواب دهید:

سلام آیلین

از خبری که در مورد گروه موسیقی دادی، متشکرم. این گروه همیشه مورد علاقه‌ی من بوده است و خیلی دوست دارم که آخر هفته به کنسرتشان بروم. چطور است قبل از کنسرت، با هم شام بخوریم؟ امشب به خانه‌تان زنگ می‌زنم.

فعلاً خدا نگهدار

دان

قانون اساسی شماره ۵: قواعد نگارش را رعایت کنید

بسیاری از افراد وقتی به دوستانشان ایمیل می‌فرستند، نوشته‌شان پر از غلط املایی، کلمات اختصاری، و شکلک‌های «احساسات» یا «لبخند» است. با این حال صمیمت و غیررسمی بودن هم نوشته‌های نامرتب را توجیه نمی‌کنند، پس حتی به دوستان قدیمی یا جدیدتان هم ایمیلی ارسال نکنید که حاکی از بی‌توجهی‌تان به این قانون مهم ارتباطات باشد. ایمیل نامرتب به مشتری یا افرادی که در کسب‌وکار می‌شناسید، باعث می‌شود فرستنده را غیرحرفه‌ای تلقی کنند. چند دقیقه بیشتر وقت صرف این کار کنید. اشتباهات املایی، بی‌دقتی یا جملات نامناسب را اصلاح کنید و قبل از زدن دکمه‌ی «ارسال»،

اسمتان را زیر متن بنویسید. فراموش نکنید بعد از فرستادن ایمیل، دیگر نمی‌توانید آن را برگردانید.

پرسش متداول

چطور می‌توانم با دیگران از طریق ایمیل ارتباط برقرار کنم؟

برقراری ارتباط در اینترنت مانند سایر جاهاست؛ همان‌طور که در پشت خط تلفن یا دوستان مکاتبه‌ای قدیم‌تان ارتباط برقرار می‌کردید، می‌توانید با کسانی که در زمینه کاری شما فعال هستند، ارتباط برقرار کنید. در اولین ایمیل، همیشه خودتان را معرفی کنید، توضیح دهید که اسم و نشانی‌اش را از کجا آورده‌اید، و چرا به او ایمیل زده‌اید. روابط اینترنتی نیز مانند روابط چهره به چهره، به زمان نیاز دارد تا گسترش یابد. اولین ایمیل‌تان می‌تواند مانند نمونه‌ی زیر باشد:

جناب آقای...

شما مرا نمی‌شناسید اما اسم من... است. من نشانی ایمیل‌تان را از (دوست مشترک یکی از اعضای خانواده، معلم و غیره) گرفتم. فهمیدم که شما هم به... علاقه‌مندید. من در... زندگی می‌کنم و دانشجوی (نویسنده، پژوهشگر، مبل‌ساز و غیره) هستم. مایلم بدانم...»

ارادتمند شما،

(اسم کامل و نشانی ایمیل‌تان)

کلمات اختصاری و شکلک

جدولی که در پی می‌آید چند قلم از کلمات اختصاری و شکلک‌های متداول در ایمیل و گفت‌وگوهای آنلاین را نشان می‌دهد. (نکته: کلمات اختصاری

معمولاً با حروف بزرگ انگلیسی نوشته می‌شوند.) همچنین از نظر بعضی از کارشناسان آداب معاشرت، شکلک برای پیام‌های شخصی خوب است، اما برای ایمیل‌های کاری نامناسب است.

معنی	شکلک	معنی	معادل انگلیسی آن	کلمه اختصاری
لبخند	:-)	راستی	By The way	BTW
ناراحت - خیلی بد	:-(	لبخندکامل	Big grin	<bg>
متعجب	:-O	لبخند	Grin	<g> or <G>
خوشحال	:-D	از نظر من تحقیر	In My humble opinion	IMHO
چشمک	;-)	به عبارت دیگر	In other words	IOW
		خنده با صدای بلند	Loughing Out	LOL
		باتوجه به	With Regard to	WRT

تالار گفت‌وگو چیست؟

تالار گفت‌وگو، پایگاهی اینترنتی است که در آن درباره‌ی موضوعات خاصی همواره گفت‌وگو می‌شود. کاربران در همان لحظه پیام‌هایشان را ارسال می‌کنند و سایر کاربران حاضر در تالار آن را همان لحظه می‌خوانند و بلافاصله پاسخ می‌دهند. درحقیقت، بعضی از شبکه‌های بزرگ‌تر بیش از سه‌هزار تالار گفت‌وگو مختص موضوعات مختلف دارند. مدیر یا میزبان تالار گفت‌وگو بحث را راه‌اندازی می‌کند و قوانین گفت‌وگو در تالار را مشخص و اجرا می‌کند. میزبان، اجازه می‌دهد تا کاربران کلمات زننده و نامناسب به کار نبرند و از سایر رفتارهای نامناسب که با قوانین اساسی ارتباطات اینترنتی مغایرت دارد، جلوگیری می‌کند.

چگونه تالار گفت‌وگوی مناسبی پیدا کنیم؟

پیداکردن تالار گفت‌وگوی مناسب چندان سخت نیست. کافی است به سایت‌های معتبر سری بزنید. پایگاه‌هایی که هر روز میزبان گفت‌وگو هستند،

تقریباً در مورد بیشتر موضوعات تالار گفت‌وگو دارند. می‌توانید در کادر جستجوی این سایت‌ها، چند کلمه‌ی کلیدی موضوع مورد علاقه‌تان را تایپ کنید (مثلاً حیوانات خانگی، قایق‌سواری، بازسازی خانه، سینما) تا طی چند ثانیه، تعداد زیادی پایگاه و تالار گفت‌وگو بر روی صفحه ظاهر شود که می‌توانید از آن‌ها بازدید کنید. از آنجا که نام بعضی از پایگاه‌های اینترنتی غلط‌انداز است، بهتر است کمی بیشتر وقت صرف کنید و با تأمل جستجو کنید تا تالار گفت‌وگوی مناسب خود را بیابید.

برای داشتن گفت‌وگوی آنلاین خوب باید بسیاری از مهارت‌هایی را که در گفت‌وگوهای رودررو نیاز هست داشته باشید، ازجمله تدبیر و کمی سیاست. احتمالاً در گفت‌وگوی رودررو سؤال‌هایی شخصی مانند «چقدر درآمد دارید؟» یا «زندگی خانوادگی‌تان چطور است؟» یا «آن الماس واقعی است؟» نمی‌پرسید. با این حال، معلوم نیست چه اتفاقی می‌افتد که بعضی از افراد که به طور عادی رفتار خوبی دارند، موقع فرستادن ایمیل یا در تالارهای گفت‌وگو از این‌رو به آن‌رو می‌شوند و به آدمی کاملاً شریر و بی‌رحم تبدیل می‌شوند. اجازه ندهید جنبه‌ی ظاهراً ناشناس‌ماندن گفت‌وگوی مجازی فریب‌تان دهد. مانند تمام گفت‌وگوها – حضوری، تلفنی یا اینترنتی – فقط حرفی که می‌زنید مهم نیست؛ نحوه‌ی بیان آن هم مهم است.

قوانین حضور در تالار گفت‌وگو

بیشتر تالارهای گفت‌وگو معیارهای مشخصی برای هدایت گفت‌وگو دارند. با این حال، بسیاری از گروه‌های آنلاین براساس مخاطب و محتواشان، قوانین خاص خودشان را دارند. به‌طور کلی، بایدها و نبایدهایی که در ادامه ذکر می‌شود کمک می‌کند در گپ‌های اینترنتی، مرتکب اشتباهات بزرگ نشوید.

در کمین نشستن عبارت است از مشاهده‌ی نحوه‌ی ارتباط اعضای تالار

گفت‌وگو قبل از این‌که وارد بحث شوید. از آنجا که زبان و رفتار مورد قبول هر گروه با گروه دیگر متفاوت است، با کمین‌کردن می‌توانید برای خود معلوم کنید آیا در آن تالار گفت‌وگو راحت خواهید بود یا نه. کمین همچنین اجازه می‌دهد بفهمید چه پیام‌هایی می‌فرستند و چطور به سؤالات و اظهارنظرها پاسخ می‌دهند.

خجالت نکشید که وسط بحث آنلاین وارد شوید

بعد از این‌که تصمیم گرفتید در بحثی شرکت کنید، با اظهارنظر یا مطرح‌کردن سؤالی خود را وارد بحث کنید، درست همان‌طور که در گفت‌وگوی رودررو انجام می‌دهید. دیدگاه کلی بیشتر شرکت‌کنندگان تالار گفت‌وگو این است: «هرچه بیشتر، بهتر!»

فراموش نکنید که با مردم صحبت می‌کنید

تصوری که از خودتان در دنیای مجازی برجا می‌گذارید، براساس سبک گفت‌وگو آنلاین‌تان است، پس بگذارید شوخ طبعی و علایق شخصی‌تان منعکس شود. با توجه‌کردن به مطالبی که در فصل نهم - «تشخیص و به‌کارگیری سبک گفت‌وگو» - درباره‌ی انواع شخصیت‌ها در برقراری ارتباط یاد گرفتید، می‌توانید بفهمید که بقیه‌ی حاضران در تالار چه سبک گفت‌وگویی دارند.

اگر با نظر کسی مخالفید، به او توهین نکنید

روابط آنلاین نیز به زمان نیاز دارد تا شکل بگیرد، اما مانند گفت‌وگوهای رودررو، در این نوع گفت‌وگوها هم حتی یک‌بار انتقاد شدید می‌تواند به رابطه‌تان آسیب برساند. حرف‌های نسنجیده در تالارهای گفت‌وگو می‌تواند

باعث رنجش اعضا شود. هر وقت وسوسه می‌شوید که طعنه‌ای بزنید یا کسی را به‌شدت به باد انتقاد بگیرید، زبانتان را گاز بگیرید و این کار را نکنید.

بخش «پرسش‌های متداول» را بخوانید

قبل از ارسال هر گونه سؤالی، بر روی گزینه‌ی «پرسش‌های متداول» کلیک کنید تا اعضای فعال گروه به دلیل هدردادن وقتشان بر سر سؤال‌هایی که قبلاً پاسخ گرفته است، غرغر نکنند.

اظهارات بی‌پایه و اساس نکنید

یادتان باشد همان‌طور که در گفت‌وگوهای رودررو، اطمینان مهم است، در روابط آنلاین نیز اعتماد نقش دارد. اگر حرفی در مورد خودتان یا دیگران بزنید که غلط است یا نمی‌توانید برایش استدلال بیاورید، اعتبارتان نزد سایر کاربران آنلاین زیر سؤال می‌رود.

رفتار اشتباه خود را اصلاح کنید

هنگامی که میزبان یا کاربران قدیمی تالار گفت‌وگو، رفتار اشتباهتان را گوشزد می‌کنند، ناراحت نشوید یا جروبحث نکنید. بلافاصله، توصیه‌شان را گوش کنید و به دلیل این‌که باعث شدند متوجه اشتباهتان بشوید، از آن‌ها تشکر کنید.

پرسش متداول

تفاوت گفت‌وگوی رودررو با گفت‌وگوی آنلاین چیست؟

برای بعضی‌ها گفت‌وگو در فضای مجازی راحت‌تر از گفت‌وگو رودررو است چون دیگر نگران ظاهرشان نیستند و بیشتر وقت‌ها، کاربران ناشناس باقی

می‌مانند. با این حال، کاربران آنلاین از مزایای زبان بدن و لحن بی‌بهره می‌مانند و علایم ظریفی را که در گفت‌وگو رودررو برای هم می‌فرستیم از دست می‌دهند. (به همین دلیل است که از شکلک استفاده می‌شود!) همچنین، اگر اسم واقعی کسی را ندانیم، شناختن او خیلی سخت‌تر می‌شود.

تالار گفت‌وگو، جایی برای برقراری ارتباط

گفت‌وگو با مردم در فضای مجازی، دایره‌ی ارتباطات‌تان را گسترده‌تر می‌کند. به اندازه‌ی موضوعاتی که در کتاب‌فروشی هست، می‌توانید در فضای مجازی تالار گفت‌وگو با موضوعات مختلف پیدا کنید. با این حال، حواستان باشد که همه‌جور تالار گفت‌وگو در اینترنت هست. بعضی از آن‌ها عجیب و غریب، کم‌رونق، یا کاملاً آزاردهنده است. چند تا از موضوعات رایج در تالارهای گفت‌وگو بدین شرح است: (کافی است هر کدام از این کلمات را در موتور جستجو بنویسید تا سایت‌ها و تالارهای گفت‌وگوی زیادی روی صفحه ببینید.)

حضانت فرزند	**جرم و جنایت**	**سلامت**
حیوانات / حیوانات خانگی	**فرهنگ**	**تاریخ**
هنر / ادبیات	**اقتصاد**	**سرگرمی**
شغل / حرفه	**ادامه‌ی تحصیل**	**خانه و خانواده**
تالار گفت‌وگو	**تفریح**	**طنز**
اشیاء قیمتی و قدیمی/ کلکسیون	**محیط زیست**	**اینترنت**
آمادگی برای آزمون ورودی دانشگاه	**بازی**	**زبان**
رایانه / فناوری	**سیاست**	
اجرای قانون		**ورزش/تناسب‌اندام**
پزشکی	**مذهب**	**بازار بورس**
اخبار/ رسانه	**علم**	**میزگردهای زنده**
پدیده‌های فراطبیعی	**روابط زناشویی**	**اسباب‌بازی**
فلسفه	**جامعه**	**سفر**

پرسش متداول

من با کسی در تالار گفت‌وگو صحبت کردم و مایلم حضوری با او ملاقات کنم. پیشنهادی دارید؟

خیلی خوب است که از گفت‌وگویی اینترنتی به ملاقات حضوری برسید، اما برای این کار، هر دو طرف باید به اطمینان و درک درستی از هم رسیده باشند. اگر دو طرف موافق هستید، ملاقاتی کوتاه در مکانی عمومی را پیشنهاد کنید. دقیقاً مشخص کنید که مثلاً برای صرف چای یا عصرانه همدیگر را ببینید.

از آنجا که اولین بار است یکدیگر را می‌بینید (با این‌که چندین بار آنلاین صحبت کرده‌اید)، تا وقتی که کاملاً مطمئن نشده‌اید مایلید دوباره او را ببینید، به‌هیچ‌وجه نشانی دقیق خود یا اطلاعات شخصی‌تان را در اختیار او قرار ندهید. رد و بدل کردن شماره تلفن گام بعدی است، آن هم تنها درصورتی‌که احساس کردید این کار برای‌تان مشکلی پیش نمی‌آورد.

گفت‌وگوی آنلاین نیازمند توجه به مردم

به نظر می‌رسد دستاوردهای جدید در فناوری، برقراری ارتباط را برای ما روزبه‌روز آسان‌تر و سریع‌تر می‌کند. گفت‌وگو با مردم از طریق ایمیل و تالارهای گفت‌وگوی مجازی این فرصت را برای‌تان فراهم می‌کنند که وارد شبکه‌ی وسیعی از مردم در سراسر جهان شوید که با آنان علایق، رؤیاها، یا نیازهای مشترکی دارید. کسانی که شاید در شرایط عادی هرگز فرصت ملاقات با آن‌ها را پیدا نمی‌کنید، می‌توانند به دوستان یا همکارانتان تبدیل شوند.

فصل ۱۴

تقویت گفت‌وگو

بدتر از این‌که کسی در موردتان حرف بزند، این است که کسی اصلاً در موردتان حرف نزند.

اسکار وایلد[1] (۱۹۰۰-۱۸۵۴)
نویسنده‌ی ایرلندی

سکوت، حرفی نیست که می‌زنید؛ حرفی است که ناگفته می‌ماند

سکوت معانی بسیاری دارد. گاهی افراد سکوت می‌کنند و غرق در افکار خود می‌شوند و گمان می‌کنند با سکوتشان منظورشان را رسانده‌اند، درحالی‌که هیچ حرفی نزده‌اند. سکوت نه نشانه‌ی رضایت است نه نشانه‌ی مخالفت، و معمولاً فقط باعث ایجاد سؤال یا نظر غیرقطعی می‌شود.

---

1 - Oscar Wilde

سکوت؛ ابزار مذاکره

سکوت ابزاری است که اگر درست و به‌موقع به‌کار گرفته شود، می‌تواند ابزار مؤثری در مذاکره باشد. فروشنده‌ای می‌تواند بی‌وقفه صحبت کند و به شما فرصت ندهد درَ مورد حرف‌هایش فکر کنید، و به این ترتیب معامله‌ای شیرین را جوش دهد. سکوت به شما فرصت می‌دهد تا در مورد آن پیشنهاد فکر کنید. همچنین با فرصت‌دادن به دیگران که در مورد نظرتان فکر کنند، تشویق می‌شوند با شما همسو شوند.

سکوت طبیعی است

سکوت در گفت‌وگو طبیعی است. در ارتباطات همیشه لازم نیست کلمات را ادا کرد. سکوت اجازه می‌دهد تا افراد موقعیتی را که در آن قرار گرفته‌اند درک کنند بدون این‌که احساس کنند باید سکوت را با کلامی پر کنند. برای بعضی از افراد، سکوت ناراحت‌کننده است و باعث آشفتگی‌شان می‌شود. در بیشتر زمان گفت‌وگو لزومی ندارد سکوت کنید. سکوت زمانی برای استراحت یا فکرکردن راجع به موضوع گفت‌وگو است. با این حال اگر در بیشتر مواقع سکوت شود، نه فقط در مواقع خاص، در آن‌صورت راهی است برای دوری‌کردن از موضوعی خاص که شما یا طرف مقابل واقعاً می‌خواهید در موردش حرف بزنید اما رویتان نمی‌شود مطرحش کنید.

اگر احساس می‌کنید آن فرد را باید تشویق کنید تا حرف بزند، این جملات را امتحان کنید:

- «امشب ساکتی! چیزی ناراحتت کرده؟»
- «انگار موضوعی ذهنت را مشغول کرده، کمک فکری می‌خواهی؟»
- «موضوعی هست که بخواهی در موردش حرف بزنیم؟»

اگر پاسخ نداد، خیلی به او فشار نیاورید. درعوض، با جمله‌ای مثل «اگر حرفی هست که می‌خواهی بگویی، خوشحال می‌شوم بشنوم»، پیشنهادتان را تکمیل کنید.

از تشویق و بازخورد مثبت بهره بگیرید؛ انتقاد نکنید

اگرچه همیشه جا برای پیشرفت و بهبود هست، وقتی که دارید در مورد کسی نظر می‌دهید، بهتر است اول خصوصیات مثبت او را تحسین کنید، حتی اگر پیداکردن آن خصوصیات سخت باشد. همچنین، مهم است که نظر مثبت و انتقاد سازنده را یکجا با هم در یک جمله بیان نکنید. تعریف و انتقاد همزمان معمولاً شنونده را مأیوس می‌کند و باعث می‌شود پیشنهادهایی را که برای بهبود و تقویتش می‌دهید کمتر بپذیرد و کمتر با شما تعامل کند.

بهتر است هر وقت که مناسب دیدید، از او تعریف کنید و تأیید کنید که برای تمام‌کردن آن کار باید تلاش کند. برای مثال به بچه‌ای که سرانجام توانسته با کمی تأخیر تکالیفش را تمام کند، می‌توانید بگویید: «واقعاً خوشحالم که می‌بینم تکالیفت را تمام کرده‌ای. نوشتن گزارشی به این خوبی، زمان می‌برد.» سپس برای این‌که تأخیرش را هم اصلاح کنید، بگویید: «گمان می‌کنی بتوانی دفعه‌ی بعد به‌موقع تمامش کنی؟» با تشویق کودک با بازخورد مثبت و سپس مطرح‌کردن مشکل به‌صورت سؤال قابل بحث، به پیشنهادی منطقی می‌رسید. درنتیجه، احتمال این‌که دفعه‌ی بعد کودک به تکالیفش اشتیاق نشان دهد و به‌موقع تمامش کند، بیشتر است.

شوخی؛ راهی مؤثر برای انتقال احساسات و دیدگاه‌ها

شوخی اگر همراه با خنده و نشاط باشد، می‌تواند مؤثر باشد. در شوخی‌هایتان به احساسات طرف مقابل توجه کنید و از روی بدجنسی شوخی نکنید.

شوخیِ درست می‌تواند وسیله‌ی مهمی در انتقال پیام به دیگران باشد. هنگامی که با خوش‌قلبی، احساس و طرز فکرتان را نسبت به کسی بیان می‌کنید، بیشتر به حرف‌هایتان توجه می‌کند.

روش برخورد با تحقیر

وقتی با لحنی تحقیرآمیز شما را مورد انتقاد قرار می‌دهند، چه واکنشی باید نشان دهید؟ شوخ‌طبعی‌تان را حفظ کنید و از لاک دفاعی بیرون بیایید، بدین‌ترتیب در موقعیت بهتری هستید تا دیدگاه‌های دوپهلو را دفع کنید و به طرف مقابل بفهمانید که اعتمادبه‌نفس بالایی دارید و به کارهایی که می‌کنید اطمینان دارید.

شوخ‌طبعی‌تان را حفظ کنید

با شوخی‌کردن با حاضران جمع، به‌خصوص در مورد خودتان، می‌توانید موقعیتی کسل‌کننده یا جدی را کمی مفرح کنید. دوستان باید بتوانند به خودشان و یکدیگر بخندند. هرگز نباید شوخ‌طبعی‌تان را از دست بدهید چون بدون آن، نسبت به انتقادات بسیار حساس می‌شویم. هر وقت دیدید که مجلس دارد بیش از حد جدی و خشک می‌شود، اجازه دهید تا دیگران کمی سربه‌سرتان بگذارند و به خودتان هم بخندید، این‌طوری دیگر زیادی لحن و قیافه‌ی جدی به خود نمی‌گیرید.

پرسش متداول

یکی از همکاران با طعنه با من شوخی می‌کند. احتمالاً فقط شوخی می‌کند، اما گاهی حس می‌کنم واقعاً منظوری دارد. چه کار باید بکنم؟

ریشخند و تحقیر، اعتمادبه‌نفستان را محک می‌زند

گاهی عده‌ای دیگران را مسخره یا تحقیر می‌کنند تا ببینند در هنگام عصبانیت چه واکنشی نشان می‌دهند. اگر واکنش دفاعی نشان دهید، احتمالاً به نقطه‌ضعفتان پی برده‌اند. اگر به خودتان بخندید و زیاد جدی نگیرید، می‌فهمند که اعتمادبه‌نفستان بالاست و خیالتان از خودتان جمع است.

برای یافتن دلیل واقعی آن رفتار برخورنده، سؤال کنید

اگر احساس می‌کنید که طرف مقابل واقعاً جدی می‌گوید، با گفتن، «چرا تمامش نمی‌کنی» یا هر جمله‌ی دفاعی دیگری واکنش نشان ندهید. به‌جای آن، با چند سؤال تشویقش کنید که بگوید از چه مسئله‌ای ناراحت شده است. با این روش مجراهای ارتباطی بین شما باز می‌شود و احتمالاً بعضی از کدورت‌ها و ناراحتی‌هایی را که باعث می‌شود افراد شروع به آزردن یکدیگر کنند برطرف می‌کند. چند نمونه‌ی زیر می‌تواند به شما کمک کند:

- «چرا چنین احساسی داری؟»
- «چه موضوعی اذیتت می‌کند؟»
- «متوجه نمی‌شوم کجای این موضوع برخورنده است؟»
- «از چه نظر از آن خوشت نمی‌آید؟»
- «چه کاری از دست من برمی‌آید تا احساس بهتری داشته باشی؟»

شاید حرفش درست و منطقی باشد

بعد از معلوم‌شدن بعضی از دلایل اصلی خشم آن فرد، بهتر است با هم صحبت کنید و راه‌حلی برای آن مشکل بیابید. اگر انتقادش منطقی است، سعی کنید با کلماتی مثل «اما»، «با این حال»، «باز هم» و «هنوز» جواب ندهید و در پاسخ بگویید: «شاید حق با شماست! چه کار بایست می‌کردم؟»

بهترین راه برای رسیدن به مقصودتان، تقاضای مستقیم است

بیشتر مردم ترجیح می‌دهند اگر خواسته‌ای دارید، آن را به‌طور مستقیم مطرح کنید. بسیاری از مردم از تقاضاهایی که واضح و روشن نیست، متنفرند. اگر از کسی خواسته‌ای دارید، بهتر است که واضح درخواست‌تان را به او بگویید. با این روش، آن فرد می‌داند که چه درخواستی دارید و می‌تواند به آن پاسخ مثبت یا منفی دهد و اگر هم بخواهد همکاری کند، می‌تواند تصمیم بگیرد تا چه اندازه کمکتان کند. نمی‌توانید همیشه به خواسته‌تان برسید، اما دست‌کم از دست خودتان راضی خواهید بود که به‌طور مستقیم تلاشتان را کرده‌اید.

دیگران نمی‌تواند ذهنتان را بخوانند

بعضی از مردم از دیگران انتظار دارند که بدانند در ذهنشان چه می‌گذرد و چه احساس و خواسته‌ای دارند. این افراد، یکی پس از دیگری درخواست‌های پنهان خود را ارسال می‌کنند، به این امید که طرف مقابل می‌فهمد چه خواسته‌ای دارند. بهتر است که صریح و روراست باشید، چون درخواست‌های پنهان و غیرشفاف اغلب یا نادیده گرفته می‌شوند یا اشتباه تعبیر می‌شوند.

برای مثال، مرد اخمویی را تصور کنید که از نامزدش توجه می‌خواهد. درحالی‌که در گوشه‌ای ایستاده و به نقطه‌ای زل زده، کمی‌آن طرف‌تر

نامزدش مشغول گپ‌زدن با دوستانش است. مرد توجه می‌خواهد، اما دلش نمی‌خواهد مستقیم آن را مطرح کند. پس با لب و لوچه‌ای آویزان، در دل می‌گوید: «نمی‌خواهم که خودم به او بگویم. باید خودش بفهمد که می‌خواهم پیش من بیاید.»

درعین‌حال، نامزدش به او نگاه می‌کند و می‌بیند که تنها نشسته و ظاهراً در تفکراتش غرق شده است. در دل می‌گوید: «اگر می‌خواست که با هم صحبت کنیم، اشاره می‌کرد پیشش بروم یا با هم قدم بزنیم. به نظر می‌رسد می‌خواهد کمی تنها باشد.»

در این مورد، درخواست پنهان آن مرد، نادیده گرفته نشده بلکه به‌اشتباه تعبیر شده است. آن مرد نیازمند توجه بود و نامزدش تصور می‌کرد که می‌خواهد تنها باشد. او نمی‌توانست ذهن نامزدش را بخواند، کاری که مرد توقع داشت انجام دهد. درعوض، نامزدش از روی زبان بدنش این‌طور نتیجه گرفت: «به من نزدیک نشوید، می‌خواهم تنها بمانم.»

«چه خواسته‌ای از من داری؟»

وقتی کسی خواسته‌اش را به‌طور غیرمستقیم و مبهم مطرح کند، مطمئن شوید که چه خواسته‌ای دارد. می‌توانید بگویید: «دقیقاً نگفتی چه خواسته‌ای داری، اما آیا از من می‌خواهی...؟» این سؤال خواسته‌ی پنهان آن فرد را روشن می‌کند و بعد دست خودتان است که به او بگویید تا چه حد می‌توانید خواسته‌اش را برآورده کنید. برای جلوگیری از سوءتفاهم‌های آتی که اغلب بر اثر درخواست‌های پنهان به‌وجود می‌آید، می‌توانید بگویید: «لطفاً دفعه‌ی بعد که درخواستی داشتی، مستقیم به من بگو تا بتوانم برای خودم معلوم کنم که می‌توانم انجامش دهم یا نه.»

فصل ۱۵

پنجاه روش برای گفت‌وگویی بهتر

بگذارید دنیا شما را همان‌طور که هستید، بشناسد، نه آن‌طور که گمان می‌کنید باید باشید. زیرا دیر یا زود، اگر در حال تظاهر باشید، دست‌تان رو می‌شود؛ آن وقت چه راهی پیش پایتان می‌ماند؟

پانی برایس[1] (۱۹۵۱ - ۱۸۹۱)
خواننده و بازیگر طنز

در این فصل، نکاتی را که گفته شد برای بار آخر با هم مرور می‌کنیم تا هنگام گفت‌وگو آن‌ها را به‌خاطر داشته باشید:

۱. اول شما سلام کنید.

1- Panny Brice

۲. خودتان را به دیگران معرفی کنید.
۳. دل به دریا بزنید و نگران طردشدن و پاسخ منفی نباشید.
۴. شوخ‌طبعی پیشه کنید.
۵. از پیشنهادهای جدید استقبال کنید.
۶. تلاش کنَید تا اسم افراد یادتان بیاید.
۷. اگر اسم کسی را فراموش کرده‌اید، نامش را بپرسید.
۸. علاقه و کنجکاوی‌تان را نسبت به دیگران نشان دهید.
۹. در مورد اتفاقات مهم زندگی‌تان با دیگران حرف بزنید.
۱۰. در مورد خودتان و علایقتان به دیگران بگویید.
۱۱. حرف‌های طرف مقابل را به زبان خودتان دوباره تکرار کنید تا نشان دهید که شنونده‌ی خوبی هستید.
۱۲. با کسانی که ملاقاتشان می‌کنید، با شور و اشتیاق در مورد اوضاع زندگی حرف بزنید.
۱۳. به جاهایی بروید که در آنجا سرگرم می‌شوید و لذت می‌برید، تا مردم جدیدی را ملاقات کنید.
۱۴. بپذیرید که هرکسی حق دارد به‌عنوان انسانی منحصربه‌فرد در نظر گرفته شود.
۱۵. موقع صحبت با دیگران، شوخ‌طبعی‌تان را نشان دهید.
۱۶. در چند جمله‌ی کوتاه به دیگران بگویید که چه کار می‌کنید.
۱۷. اگر کسی نامتان را فراموش کرده است، خودتان را دوباره به او معرفی کنید.
۱۸. در مورد کارتان، نکته‌ای جالب‌توجه یا چالش‌انگیز بگویید.
۱۹. حواستان به زبان بدن افراد باشد؛ که آیا از ارتباط استقبال می‌کنند یا خیر.
۲۰. در اولین ملاقات، از ارتباط چشم در چشم و لبخند غافل نشوید.

۲۱. با کسانی که مرتب می‌بینیدشان، سلام و احوال‌پرسی کنید.

۲۲. در کسانی که ملاقاتشان می‌کنید، دنبال علایق، اهداف، و تجارب مشترک باشید.

۲۳. اگر کمکی از دست‌تان برمی‌آید، دریغ نکنید.

۲۴. اجازه دهید دیگران احساس کنند که در زمینه‌ای خاص، خبره‌اند.

۲۵. از سؤالات رایج روزمره استقبال کنید و به آن‌ها پاسخ دهید.

۲۶. نسبت به علایق دیگران، ابراز توجه و کنجکاوی کنید.

۲۷. بین دریافت و ارائه‌ی اطلاعات تعادل ایجاد کنید.

۲۸. خودتان را آماده کنید تا در مورد موضوعات و زمینه‌های مختلف حرف بزنید.

۲۹. از اتفاقات روز و موضوعاتی که در زندگی همه تأثیر می‌گذارد، باخبر باشید.

۳۰. دیدگاه‌ها و احساسات دیگران را بپذیرید.

۳۱. احساسات، نظریات و عواطفتان را نزد دیگران ابراز کنید.

۳۲. وقتی در مورد مسائل شخصی‌تان صحبت می‌کنید، از ضمیر «من» استفاده کنید و احساسات‌تان را به دیگران بروز دهید.

۳۳. وقتی منظورتان خودتان است از لفظ «شما» استفاده نکنید.

۳۴. به دیگران نشان دهید که از مصاحبت با آن‌ها لذت می‌برید.

۳۵. افراد را به شام، رویدادی اجتماعی یا همراهی در سایر فعالیت‌ها دعوت کنید.

۳۶. با دوستان و آشنایانتان در تماس باشید.

۳۷. نظر دیگران را بپرسید.

۳۸. دنبال نکات مثبت افرادی که می‌بینید، باشید.

۳۹. گفت‌وگو را با گفتن اسم طرف مقابل، دست‌دادن و با جملاتی گرم شروع کنید و به پایان رسانید.

۴۰. با همسایه‌ها و همکارانتان صمیمی شوید.

۴۱. بگذارید دیگران بفهمند که می‌خواهید بهتر آن‌ها را بشناسید.

۴۲. در مورد حرف‌هایی که در گفت‌وگوهای قبلی گفته بودند، پرس‌وجو کنید.

۴۳. به‌دقت به حرف‌های طرف مقابل گوش کنید تا اطلاعات جانبی به‌دست آورید.

۴۴. اگر اختلاف‌نظر دارید، صبور باشید.

۴۵. اگر بحثی خیلی طولانی شده است، موضوع را عوض کنید.

۴۶. همیشه دنبال موضوعاتی باشید که برای آن فرد جذاب است.

۴۷. از لباس، کار، یا حرف‌هایشان تعریف و تمجید کنید.

۴۸. با فرستادن علایمی حاکی از گشاده‌رویی، دیگران را تشویق کنید با شما صحبت کنند.

۴۹. سعی کنید با افرادی ملاقات و صحبت کنید که از مصاحبتشان لذت می‌برید.

۵۰. اگر ماجرایی را تعریف می‌کنید، اول اصل مطلب را بگویید و بعد به حاشیه‌ها بپردازید.

نتیجه‌گیری

در این کتاب تمام نکات و مهارت‌های ارتباطی که لازم دارید تا سر صحبت را باز کنید و به گفت‌وگو ادامه دهید، ذکر شده است. حالا دیگر به خودتان بستگی دارد که از لاک خود بیرون بیایید و مردم را ملاقات کنید. درخواهید یافت که با تمرین، صبر، دیدگاه مثبت، نه‌تنها ضرر نمی‌کنید، بلکه منفعت‌های زیادی هم به‌دست می‌آورید. شرکت در گفت‌وگوهای پرهیجان و سودمند، عملی می‌شود. تنها کاری که باید انجام دهید این است که به چشمان طرف مقابل نگاه کنید، لبخند بزنید، و گفت‌وگو را شروع کنید.

رمز شروع گفت‌وگو و ایجاد دوستی در
چهار اصل کلیدی خلاصه می‌شود:

۱- پیش‌قدم شوید و به دیگران نزدیک شوید.
۲- علاقه‌ی صادقانه و بی‌ریای خود را به
دیگران نشان دهید.
۳- با مردم با احترام و محبت رفتار کنید.
۴- برای خود و دیگران طوری ارزش قائل شوید
گویی افراد بی‌نظیری هستید که حرف‌ها
و اندیشه‌های بسیاری برای هم دارید
و می‌خواهید با هم در میان بگذارید.

آرایان
9786007133323